C/2024/5992

2024.10.4.

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE

A légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló, 1107/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelethez kapcsolódó értelmező iránymutatások alkalmazása

(C/2024/5992)

TARTALOMJEGYZÉK

Oldal

1. Bevezetés ... 3

2. Alapelvek ... 4

2.1. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket a többi polgárhoz hasonlóan megilleti a szabad mozgáshoz, a választás szabadságához és a megkülönböztetésmentes bánásmódhoz való jog ... 4

2.1.1. A helyfoglalás fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy számára történő kiadása vagy az ilyen személy beszállítása megtagadásának megelőzése ... 4

2.1.2. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek utazásával kapcsolatos különleges feltételek vagy díjak előírásának tilalma ... 5

2.2. Ingyenes különleges segítségnyújtás ... 5

2.3. Repülésbiztonság ... 5

2.4. Együttműködés a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel ... 5

2.5. Az egyes utasok egyéni igényeinek megfelelő, zökkenőmentes, magas színvonalú segítségnyújtás. ... 6

2.6. Érthető formában történő információszolgáltatás ... 6

3. Az 1107/2006/EK rendelet hatálya ... 7

3.1. Területi hatály ... 7

3.2. Személyi hatály ... 7

3.2.1. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek fogalmának meghatározása ... 7

3.2.2. Igazolás kérése a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyektől orvosi kezelésre szoruló állapotukról ... 8

3.2.3. A csökkent mozgásképesség lehetséges okait jelentő tényezők: ... 9

4. Képzés ... 9

5. Az utazás előkészítésére vonatkozó szabályok ... 10

5.1. A repülőterek és a légi fuvarozók weboldalainak, valamint mobileszköz-alapú szolgáltatásainak – ideértve a mobilalkalmazásokat is – akadálymentessége ... 10

5.2. Tájékoztatás a légitársaságok fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szállításával kapcsolatos biztonsági szabályairól és korlátozásairól ... 11

5.3. Foglalás ... 11

5.4. A segítségnyújtási igények előzetes bejelentése ... 12

5.4.1. A segítségnyújtás szükségességének előzetes bejelentése ... 12

5.4.2. A légi fuvarozók, képviselőik és az utazásszervezők azon kötelezettsége, hogy megkönnyítsék az előzetes bejelentést, és továbbítsák azt a megfelelő szereplőknek 13

5.5. A foglalás vagy a beszállás megtagadása 14

5.6. A biztonsági asszisztensként eljáró kísérő személy iránti követelmény 15

5.7. Utazás elismert vezetőkutyával 16

5.8. Helyfoglalás 17

5.9. Információk továbbítása a repülőtérnek és az üzemeltető légi fuvarozónak 17

6. Segítségnyújtás a repülőtéren 18

6.1. Találkozópontok kijelölése 18

6.2. Kinek kell segítséget nyújtania a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára a repülőtereken? 19

6.3. A repülőtér használóira kiszabott, a segítségnyújtás finanszírozására szolgáló külön díj 19

6.4. Segítségnyújtás a repülőtéren 21

6.5. Repülőtéri minőségi követelmények 24

6.6. A légi fuvarozók azon kötelezettsége, hogy késések és járattörlések esetén különös figyelmet fordítsanak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyekre 25

6.7. A segítő személyzet egészsége és biztonsága 25

7. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállásának megtagadása és a beszállás azon feltételhez kötése, hogy az ilyen utasok biztonsági asszisztenssel utazzanak 26

8. A légi fuvarozó által nyújtott segítség 26

8.1. Az elismert vezetőkutyák szállítása az utastérben 26

8.2. A mozgást segítő berendezések szállítása 27

8.3. Az orvosi segédeszközök szállítása 27

8.4. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek sajátos igényeinek megfelelő ülőhelyek 28

8.5. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt kísérő személyek ülőhelyei 28

8.6. A repülőjáratra vonatkozó lényeges információk közlése 29

8.7. Segítségnyújtás a mosdóhelyiségekhez való eljutáshoz 29

9. Mozgást segítő berendezés elvesztése vagy megrongálódása 29

10. Panaszok 30

11. A nemzeti végrehajtó szervek szerepe: a megfelelés nyomon követése és érvényre juttatása 31

1. **BEVEZETÉS**

Az 1107/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet ([1]) 2006. augusztus 15-én lépett hatályba. A rendelet 2008. július 26-án vált teljeskörűen alkalmazandóvá ([2]).

Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 21. és 26. cikke ([3]) elismeri a fogyatékkal élő személyek jogát a megkülönböztetésmentességhez, az önállósághoz, a társadalmi és foglalkozási beilleszkedéshez, valamint a közösség életében való részvételhez. A fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 9. cikke rögzíti a hozzáférhetőség elvét, és előírja a részes államok számára, hogy tegyék meg a megfelelő intézkedéseket annak biztosítása érdekében, hogy a fogyatékossággal élő személyek másokkal azonos alapon hozzáférhessenek a nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz, beleértve a közlekedést is ([4]). Az 1107/2006/EK rendelet fontos szerepet játszik ezen alapvető jogok megvalósításában, mivel szabályokat állapít meg a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek megkülönböztetéssel szembeni védelmére vonatkozóan; továbbá biztosítja, hogy megkapják azt a segítséget, amelyre szükségük van ahhoz, hogy a többi polgárral azonos alapon utazhassanak.

Az 1107/2006/EK rendelet tagadhatatlan előnyökkel járt a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára. Egyes rendelkezéseit azonban az 1107/2006/EK rendelet végrehajtásával foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek, a repülőterek és a légi fuvarozók eltérően értelmezték és alkalmazták. A Bizottság 2012-ben tette közzé értelmező iránymutatásainak első kiadását ([5]), hogy iránymutatást nyújtson az 1107/2006/EK rendelet több rendelkezésének értelmezéséhez és alkalmazásához. A nemzeti végrehajtó szervek, a légi fuvarozók, a repülőterek, az utasok és szövetségeik azóta olyan kérdéseket vetettek fel, amelyekkel a 2012. évi értelmező iránymutatások nem foglalkoznak. Az 1107/2006/EK rendelet közelmúltbeli, 2021. évi bizottsági értékelése szintén arra a következtetésre jutott, hogy szükséges értelmezni azokat a rendelkezéseket, amelyekkel a 2012. évi értelmező iránymutatások nem foglalkoznak ([6]).

Az 1107/2006/EK rendeletben meghatározott kötelezettségeken felül még az Európai Polgári Repülési Konferencia (a továbbiakban: ECAC) is számos szabványt és ajánlást fogadott el a területen ([7]). Nevezetesen az ECAC a polgári légi közlekedés megkönnyítéséről szóló szakpolitikai nyilatkozatának 5. szakasza a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek közlekedésének megkönnyítéséről szóló iránymutatást tartalmaz ([8]). Az 1107/2006/EK rendelet 9. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy a repülőterek vezetésének a minőségi követelményeik meghatározása során figyelembe kell venniük az ECAC csökkent mozgásképességű személyek földi kiszolgálására vonatkozó magatartási kódexét, amely az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszához tartozó mellékletek egyike. Ezenkívül az 1107/2006/EK rendelet preambulumának (10) preambulumbekezdése kimondja, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket megillető segítségnyújtás és a személyzeti képzés megszervezése során a repülőterek és a légi fuvarozók figyelembe kell, hogy vegyék az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszát az 1107/2006/EK rendelet elfogadása időpontjában.

([1]) Az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/EK rendelete (2006. július 5.) a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól (HL L 204., 2006.7.26., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Az 1107/2006/EK rendelet 3. és 4. cikke 2007. július 26-tól alkalmazandó.

([3]) HL C 326., 2012.10.26., 400. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) () https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. Az Európai Unió és minden tagállama részes fele az egyezménynek.

([5]) A 2012. június 11-i bizottsági szolgálati munkadokumentum, *Értelmező iránymutatások a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló 2006. július 5-i 1107/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásáról*, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

([6]) Bizottsági szolgálati munkadokumentum – *A légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló 2006. július 5-i 1107/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet értékelése*, SWD(2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) Az ECAC kormányközi szervezet, amelyet a Nemzetközi Polgári Repülési Szervezet (ICAO) és az Európa Tanács hozott létre. Jelenleg 44 tagállama van, köztük mind a 27 uniós tagállam szerepel. Célja, hogy összehangolja a tagállamai polgári repülési szakpolitikáit és gyakorlatait, ugyanakkor elősegítse a szakpolitikai kérdések megértését a tagállamai és a világ más részei között.

([8]) ECAC 30. sz. dokumentum, I. rész, 5. szakasz. A dokumentum legutóbbi változata (13. kiadás, 2023. december) a következő internetcímen érhető el: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

A fogyatékkal élő személyek számára jogokat biztosító és a légi közlekedés szempontjából releváns egyik további uniós jogszabály a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló (EU) 2019/882 irányelv ([9]) (az európai akadálymentesítési irányelv), amely a kulcsfontosságú termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeket állapít meg. Az (EU) 2019/882 irányelvben előírt egyes akadálymentességi követelmények kiegészítik az 1107/2006/EK rendeletet.

Ezen értelmező iránymutatások célja az 1107/2006/EK rendelet rendelkezéseinek egyértelművé tétele és a legjobb gyakorlatok előmozdítása az 1107/2006/EK rendelet rendelkezéseinek jobb alkalmazása, valamint hatékonyabb és következetesebb végrehajtása érdekében. Ezeknek az értelmező iránymutatásoknak azonban nem célja, hogy kimerítően foglalkozzanak az összes rendelkezéssel, és nem hoznak létre új jogi rendelkezéseket. Azt is meg kell jegyezni, hogy az értelmező iránymutatások jogilag nem kötelező erejűek, és nem érintik az uniós jognak az Európai Unió Bírósága általi értelmezését. Ezek az értelmező iránymutatások a 2012. évi értelmező iránymutatások helyébe lépnek.

2. **ALAPELVEK**

2.1. **A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket a többi polgárhoz hasonlóan megilleti a szabad mozgáshoz, a választás szabadságához és a megkülönböztetésmentes bánásmódhoz való jog**

Az 1107/2006/EK rendelet (1) preambulumbekezdése megállapítja, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket a többi polgárhoz hasonlóan megilleti a szabad mozgáshoz, a választás szabadságához és a megkülönböztetésmentes bánásmódhoz való jog; és hogy ez a jog a légi közlekedésre éppúgy érvényes, mint az élet egyéb területeire.

2.1.1. ***A helyfoglalás fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy számára történő kiadása vagy az ilyen személy beszállítása megtagadásának megelőzése***

Az 1107/2006/EK rendelet 3. cikke előírja, hogy a légi fuvarozó, képviselője vagy az utazásszervező fogyatékosság vagy csökkent mozgásképesség okán nem tagadhatja meg a repülőjáratra való helyfoglalást, illetve nem tagadhatja meg a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállítását.

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (1) bekezdése két eltérést irányoz elő az említett rendelet 3. cikkében megállapított tilalomtól:

i. amennyiben az érintett személy szállítása nem lehetséges a nemzetközi, uniós ([10]) vagy nemzeti jog, vagy a légi fuvarozó légi fuvarozási engedélyét kiállító hatóság által előírt biztonsági követelményeknek megfelelően;

ii. ha a repülőgép vagy ajtóinak mérete következtében az érintett személy beszállítása vagy szállítása fizikailag lehetetlen.

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (3) bekezdése előírja a légi fuvarozók, azok képviselői és az utazásszervezők számára, hogy kötelesek közzétenni a fogyatékkal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek fuvarozása során alkalmazott biztonsági szabályokat. Ezeknek a szabályoknak egyszerűnek, egyértelműnek és könnyen megtalálhatónak kell lenniük ([11]).

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (4) bekezdése kimondja, hogy amennyiben a légi fuvarozók, azok képviselői vagy az utazásszervezők megtagadják a helyfoglalás kiadását vagy a beszállítást a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyektől, tájékoztatniuk kell őket a megtagadás konkrét indokáról. Ezen okok kizárólag a rendelet 4. cikkében meghatározott két eltérés egyikén alapulhatnak. Ha a megtagadás az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (1) bekezdésében meghatározott eltérésen alapul, a 4. cikk (1) bekezdése értelmében a légi fuvarozó, annak képviselője vagy az utazásszervező a lehetséges mértékben mindent meg kell, hogy tegyen azért, hogy az érintett személy számára elfogadható alternatív lehetőséget ajánljon fel.

Az 1107/2006/EK rendelet II. mellékletével összefüggésben értelmezett 10. cikke kötelezővé teszi a légi fuvarozók számára a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek mozgást segítő berendezéseinek szállítását. A mozgást segítő berendezések szállításának megtagadása gyakran hasonló következményekkel jár, mint a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szállításának megtagadása.

([9]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről (HL L 151., 2019.6.7., 70. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) A Bizottság 965/2012/EU rendelete (2012. október 5.) a légi járművek üzemben tartásához kapcsolódó műszaki követelményeknek és igazgatási eljárásoknak a 216/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet értelmében történő meghatározásáról (HL L 296., 2012.10.25., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) A közzéteendő minimális információkat lásd az 5.2.2. pontban.

Kizárólag az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (1) bekezdésében és II. mellékletében felsorolt, a repülőgép és ajtói méretével, valamint a veszélyes áruk biztonságos légi szállítására vonatkozó alkalmazandó szabályokban és a repülésbiztonsági jogszabályokban meghatározott indokokra lehet hivatkozni a mozgást segítő berendezés szállítása megtagadásának indokolása gyanánt.

2.1.2. *A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek utazásával kapcsolatos különleges feltételek vagy díjak előírásának tilalma*

A megkülönböztetésmentességnek az 1107/2006/EK rendelet 1. cikke (1) bekezdésében foglalt általános elve megakadályozza a fuvarozókat abban, hogy különleges feltételeket írjanak elő a fogyatékkal élő, illetve a csökkent mozgásképességű személyek utazásával kapcsolatban.

Következésképpen az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (2) bekezdése értelmében a légi fuvarozók csak az alkalmazandó biztonsági követelmények teljesítése érdekében írhatják elő, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket – amennyiben segítségre van szükségük – másik személy kísérje.

2.2. **Ingyenes különleges segítségnyújtás**

Annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő, illetve a csökkent mozgásképességű személyek számára a más polgárok rendelkezésére álló lehetőségekhez hasonló légi közlekedési lehetőségeket biztosítsanak, segítséget kell kapniuk a repülőtéren és a repülőgép fedélzetén felmerülő egyéni igényeik kielégítéséhez ([12]). A társadalmi befogadás érdekében a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (1) bekezdése és 10. cikke értelmében további díj felszámolása nélkül kell részesülniük ilyen segítségnyújtásban. Ennek megfelelően a légi fuvarozók, képviselőik, az utazási irodák, az utazásszervezők és a repülőterek vezetése nem számíthatnak fel külön díjat a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek a repülőtéren vagy a repülőgép fedélzetén történő segítségnyújtásért.

2.3. **Repülésbiztonság**

Tiszteletben kell tartani a valamennyi utas és a személyzet számára biztosítandó repülésbiztonság elvét, és az elv nem sérülhet. Biztosítani kell azonban, hogy ezt az elvet lehetőség szerint oly módon hajtsák végre, amely figyelembe veszi a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek sajátos szükségleteit, valamint a közlekedéshez való, másokkal azonos alapon történő hozzáféréshez való jogukat; és nem befolyásolja aránytalanul az utazásra való képességüket. A repülésbiztonsági szabályokat átlátható és következetes módon kell alkalmazni.

2.4. **Együttműködés a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel**

Általában a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek ismerik a legjobban az utazás során felmerülő sajátos igényeiket. Ezért bevált gyakorlat a repülőterek vezetése és a légi fuvarozók számára állandó párbeszédet kialakítani képviselőik szervezeteivel annak érdekében, hogy jobban ki tudják elégíteni mobilitási igényeiket.

Az 1107/2006/EK rendelet alább említett különleges rendelkezései kifejezetten előírják a repülőterek vezetése számára, hogy működjenek együtt a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel:

Az 1107/2006/EK rendelet 5. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy a repülőtér vezetésének együtt kell működnie a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel olyan érkezési és távozási pontok kijelölésekor, amelyeken a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek nehézség nélkül bejelenthetik érkezésüket a repülőtérre, és kérhetik a segítségnyújtást.

Az 1107/2006/EK rendelet 9. cikkének (1) bekezdésével összhangban a repülőterek vezetésének a segítségnyújtásra vonatkozó minőségi követelmények elfogadása során együtt kell működniük a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel (más szervek mellett).

Az ECAC 30. sz. dokumentumának 5-D. melléklete kimondja, hogy a repülőtér vezetésének és a légi fuvarozóknak képzési programjaik, szabályzataik és eljárásaik kidolgozása során együtt kell működniük a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel.

([12]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (4) preambulumbekezdését.

Amikor a légi fuvarozók és a repülőtér vezetése konzultálnak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szervezeteivel, célszerű a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek széles körét képviselő különböző szervezetekkel együttműködni.

Ajánlatos, hogy a repülőterek vezetése és a légi fuvarozók a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezeteket is bevonják a szolgáltatások kialakításába és értékelésébe, ideértve a segítségnyújtás, a létesítmények és a berendezések biztosításának kialakítását és értékelését is.

2.5. **Az egyes utasok egyéni igényeinek megfelelő, zökkenőmentes, magas színvonalú segítségnyújtás**

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (7) bekezdése értelmében a segítségnyújtásnak a lehető legteljesebb mértékben meg kell felelnie az utas egyéni igényeinek.

Nevezetesen ha valamennyi fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy számára biztosítanak egy kerekesszéket kísérővel, az olyan egyszerűsített megközelítésnek számít, amely figyelmen kívül hagyja az igények sokféleségét. A segítségnyújtás magában foglalhatja például a látássérült utasok részére útmutatás nyújtását, valamint a nagyothalló utasok számára az alapvető információk érthető formában történő nyújtását. A segítségnyújtást úgy kell megszervezni, hogy a fennakadások és a késlekedések kizárhatók legyenek, miközben gondoskodni kell az EU-n belüli magas színvonalú és egységes szolgáltatásról ([13]). Ez megfelelő, kényelmes, biztonságos és zökkenőmentes segítségnyújtásként értendő. Ezért amennyire csak lehetséges el kell kerülni az egyik segítségnyújtótól a másik segítségnyújtóra való átruházást, mivel az ilyen átruházások gyakran késlekedéseket okozhatnak, és arra kényszeríthetik az utasokat, hogy új kísérőkre várakozzanak. A segítségnyújtásban részesülő utast soha nem szabad magára hagyni, segítség nélkül vagy kíséret nélkül hagyni ([14]), kivéve, ha az utassal másként állapodnak meg.

2.6. **Érthető formában történő információszolgáltatás**

A légi fuvarozóknak és a repülőtér vezetésének valamennyi lényeges információt olyan alternatív formákban is biztosítaniuk kell a légi utasok számára, amely a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasok számára is érthető. Az utasoknak nyújtott információknak alapértelmezés szerint akadálymentesen hozzáférhetőnek kell lenniük a fogyatékkal élő személyek számára (különösen a webes alkalmazásoknak, a jegykiadó automatáknak és az ügyfélszolgálatoknak), és 2025. június 28-tól összhangba kell hozni azokat az (EU) 2019/882 irányelv akadálymentességi követelményeivel.

Az „alternatív formák” azt jelentik, hogy az információkat egyidejűleg különböző formákban bocsátják rendelkezésre, hogy azok mindenki számára akadálymentesen hozzáférhetőek legyenek (például ha az információt képernyőn és akusztikus módon is biztosítják, az a vak és a siket utasok számára egyaránt hozzáférhető lesz). Az akadálymentesen hozzáférhető formák többek között a következőket foglalják magukban: nagybetűs nyomtatás; Braille-írásos változat; dombornyomott karakterek; könnyen érthető változatok; audioformátumok, például weboldalak; mobilalkalmazások; videoformátum (feliratokkal, valamint nemzetközi és nemzeti jelnyelvi tolmácsolással) és egyéb elektronikus formátum. A nagyothalló személyek tájékoztatása megkönnyíthető mágneses tekercsek és vizuális információk (pl. piktogramok) használatával. A megadott információk például adott esetben megjeleníthetők monitorokon. Bevált gyakorlat, hogy a repülőtér nyitvatartási ideje alatt a nemzeti és nemzetközi jelnyelvet jól ismerő repülőtéri személyzetet biztosítanak. A tájékoztatást legalább azokon a nyelveken kell megadni, mint a többi utas számára rendelkezésre bocsátott információkat ([15]).

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (3) bekezdése értelmében a légi fuvarozók és képviselőik kötelesek – érthető formában közzétenni a fogyatékkal élő személyekre és a csökkent mozgásképességű személyekre alkalmazandó biztonsági szabályokat, valamint a fuvarozásukra vonatkozó korlátozásokat. Ennek az információnak akadálymentesen hozzáférhetőnek, egyértelműnek és könnyen megtalálhatónak kell lennie (legalábbis a légi fuvarozók és képviselőik honlapján).

Az 1107/2006/EK rendelet II. melléklete értelmében a légi fuvarozóknak továbbá érthető formában közölniük kell a repülőjáratra vonatkozó valamennyi lényeges információt.

Az 1107/2006/EK rendelet 5. cikkének (2) bekezdése és I. melléklete értelmében a repülőtér vezetése köteles érthető formában a repülőterek kijelölt érkezési és távozási pontjain biztosítani a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára azokat az alapvető információkat a repülőtérről, amelyekre a repülőjáratok igénybevételéhez szükségük van.

([13]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (5) preambulumbekezdését.

([14]) Az ECAC 30. sz. dokumentumának 5-D. melléklete előírja, hogy a segítségnyújtásra szoruló, fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek nem maradhatnak felügyelet nélkül 30 percnél hosszabb ideig.

([15]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (13) preambulumbekezdését.

Az 1107/2006/EK rendelet I. melléklete értelmében a repülőtér vezetésének érthető formában kell közölnie azokat az információkat, amelyekre a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek szükségük van a repülőjáratuk igénybevételéhez.

2025. június 28-tól a repülőtér vezetésének és a légi fuvarozóknak az (EU) 2019/882 irányelvben meghatározott akadálymentességi követelményekkel összhangban kell közlekedési információkat (többek között valós idejű utazási információkat) szolgáltatniuk. Ez a kötelezettség a weboldalakra, a mobileszköz-alapú szolgáltatásokra, az intelligens jegyértékesítésre, az önkiszolgáló terminálokra és a jegykiadó automatákra is vonatkozik.

3. AZ 1107/2006/EK RENDELET HATÁLYA

3.1. Területi hatály

Az 1107/2006/EK rendelet 1. cikkének (2) bekezdése kimondja, hogy a rendeletet azokra a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyekre kell alkalmazni, akik kereskedelmi légi utasszállítást vesznek igénybe vagy szándékoznak igénybe venni repülőtéri indulás, átszállás vagy érkezés esetén, amennyiben a repülőtér a Szerződés hatálya alá tartozó tagállami területen található ([16]).

Az 1107/2006/EK rendelet 1. cikkének (3) bekezdése kiterjeszti a rendelet 3., 4. és 10. cikkét azokra az utasokra, akik harmadik országban található repülőtérről távoznak és a Szerződés hatálya alá tartozó tagállami területen található repülőtérre érkeznek, amennyiben az üzemeltető légi fuvarozó uniós légi fuvarozó. Az 1107/2006/EK rendelet ezért nem alkalmazandó a nem uniós légi fuvarozók (azaz a valamely uniós tagállam által kiállított működési engedéllyel nem rendelkező légi fuvarozók) által üzemeltetett, harmadik országbeli repülőtérről az EU területén található repülőtérre tartó légi járatokra.

3.2. Személyi hatály

3.2.1. *A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek fogalmának meghatározása*

Az 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének a) pontja a következőképpen határozza meg a „fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy” fogalmát: „bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékosság, értelmi fogyatékosság vagy sérülés, vagy más fogyatékossághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez”.

A fogyatékkal élő személyek nem alkotnak homogén csoportot, és eltérő szükségleteik vannak. Némelyiküknek egynél több fogyatékossága is lehet. Néhány fogyatékosság látható, de sok fogyatékosság rejtett, és mások számára nem látható azonnal (pl. egyes kognitív neurológiai állapotok és krónikus betegségek) ([17]). Számos repülőtér megvalósította azt a bevált gyakorlatot, hogy a rejtett fogyatékossággal élő személyek számára lehetővé teszi, hogy megfelelően kialakított szíjak, karkötők vagy hasonlók viselésével azonosítsák magukat segítségnyújtásra szorulóként.

Az 1107/2006/EK rendelet alkalmazásában a fogyatékosság lehet állandó vagy néha csak időleges (pl. törött végtag). A fogyatékosság tünetei lehetnek időszakosak, így előfordulhat, hogy az érintett személyek bizonyos időszakokban ténylegesen cselekvőképtelenek vagy csökkent mozgásképességűek, míg máskor tökéletesen cselekvőképesek.

([16]) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 355. cikke szerint az uniós jog nem alkalmazandó az EUMSZ II. mellékletében felsorolt országokra és területekre (lásd az EUMSZ II. mellékletét https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Ezekre az országokra és területekre az EUMSZ negyedik részében meghatározott különleges társulási megállapodások vonatkoznak. Ezenkívül Dánia csatlakozási okmánya szerint az uniós jog nem alkalmazandó a Feröer-szigetekre. A Feröer-szigeteket ezért az 1107/2006/EK rendelet értelmében harmadik országnak kell tekinteni.
Ezzel ellentétben az EUMSZ 355. cikke alapján a Szerződések rendelkezéseit alkalmazni kell Franciaország tengerentúli megyéire (azaz Guadeloupe, Francia Guyana, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy és Saint-Martin), az Azori-szigetekre, Madeirára és a Kanári-szigetekre. Ezek a területek tehát az 1107/2006/EK rendelet értelmében a Szerződés hatálya alá tartozó tagállam részét képezik.
Az 1107/2006/EK rendelet Izlandra és Norvégiára is vonatkozik (az EGT-megállapodás értelmében), valamint Svájcra, az Európai Közösség és a Svájci Államszövetség között létrejött, légi közlekedésre vonatkozó, 1999. évi megállapodás értelmében).

([17]) A Repülőterek Nemzetközi Tanácsa (ACI) Európa 2024-ben közzétette „A láthatatlan fogyatékossággal élő utasok segítése” című iránymutatásait a repülőterek vezetése számára. Ezek az iránymutatások ismertetik a leggyakoribb rejtett fogyatékosságokat, és gyakorlati iránymutatást nyújtanak arra vonatkozóan, hogy miként lehet segíteni az ilyen fogyatékkal élő személyeket: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

A repülőterek növekvő mérete és összetettsége, valamint a beszállókapuhoz való megérkezésre rendelkezésre álló idő korlátozottsága miatt előfordulhat, hogy az egyébként önellátó személyek segítséget kérnek. Bár meglehet, hogy nincs szükségük segítségre mindennapi életük során, előfordulhat, hogy korlátozott időn belül nem tudnak nagy távolságokat gyalogosan megtenni a repülőtereken.

Ezért ajánlatos, hogy a repülőtér vezetése felhasználóbarát, könnyű eligazodást biztosító repülőtér-kialakítást és egyértelmű jelzéseket használjon; hogy minimálisra csökkentsék a nagy sétatávolságokat; valamint hogy tájékoztassák az utasokat járataik fontos adatairól (pl. a beszállókapuról) és az adatokban bekövetkezett változásokról, amint ezek az információk rendelkezésre állnak.

Amikor fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek kérnek segítséget, minden egyes kérést érdemben értékelni kell annak biztosítása érdekében, hogy a segítségnyújtás arányos legyen az érintett személy tényleges szükségleteivel az adott (repülőtéri vagy repülőgépi) környezetben és repülési feltételek között, de elvárás, hogy a segítségnyújtást indokolatlan korlátozások nélkül kell biztosítani. Ebben az összefüggésben érdemes hangsúlyozni, hogy előfordulhat, hogy egyes utasoknak csak a repülőtéren (vagy a repülőtér méretétől és sajátosságaitól függően akár csak bizonyos repülőtereken) van szüksége segítségre, a repülőgép fedélzetén azonban nincs.

Ez azt jelenti, hogy ha egy légi fuvarozó a repülésbiztonsági szabályoknak való megfelelés érdekében korlátozza a fogyatékkal élő utasok számát a fedélzeten, csak azokra az utasokra alkalmazhatja ezeket a korlátozásokat, akiknek segítségre van szükségük a fedélzeten, nem pedig azokra a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyekre, akiknek csak a repülőtéren van szükségük segítségre a beszállókapu eléréséhez és érkezésüket követően a repülőtér elhagyásához.

3.2.2. *Igazolás kérése a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyektől orvosi kezelésre szoruló állapotukról*

Az 1107/2006/EK rendelet nem írja elő a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy a segítségnyújtás iránti kérelmük alátámasztására bizonyítsák állapotukat. A légi fuvarozók ezért nem kérhetnek ilyen bizonyítékot a segítségnyújtás előfeltételeként.

Részletes külön vizsgálatot lehet azonban végezni, ha a légi fuvarozó vagy képviselője, az utazásszervező, a repülőtér vezetése vagy a repülőtér vezetése nevében különleges segítséget nyújtó társaság alapos okkal feltételezi, hogy az utas az ingyenes segítségnyújtásban való részesedés céljából esetleg visszaél. Az ilyen vizsgálatot a lehető legnagyobb körültekintéssel és óvatossággal kell kezelni, figyelembe véve az érintett utas méltóságát és magánélethez való jogát. Visszaélés észlelése esetén a segítségnyújtás megtagadható.

Ha az utas orvosi kezelésre szoruló állapota veszélyezteti a biztonságos szállítását vagy más utasok és a személyzet egészségét ([18]), a légi fuvarozó, képviselője vagy az utazásszervező orvosi alkalmassági igazolást kérhet az arról való meggyőződés érdekében, hogy az utas alkalmas az utazásra. Bevált gyakorlat, hogy a légi fuvarozók elfogadják a „gyakran repülő személy minősítésű orvosi alkalmassági igazolókártyát", amelyen orvos igazolja, hogy a krónikus betegségben szenvedő utas alkalmas a repülésre, és a kártya érvényességi idején belül nem lesz szükség minden egyes utazáshoz orvosi alkalmassági igazolást beszerezni ([19]).

Ha megállapítást nyer, hogy valamely személy egészségügyi szempontból nem alkalmas a repülésre (akár azért, mert fennáll annak a veszélye, hogy a szállítást nem lehet biztonságosan lebonyolítani, akár azért, mert veszélyeztetheti a járat biztonságát), a légi fuvarozó jogosult megtagadni e személy szállítását ([20]).

A 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikkének j) pontja ([21]) azt is előírja, hogy a légitársaságok megtagadhatják a repülésre orvosilag nem alkalmas személyek szállítását. Így a beszállás megtagadásához kapcsolódó, a 261/2004/EK rendelet szerinti utasjogok nem alkalmazandók azokra a személyekre, akiktől a beszállást észszerű indokok alapján tagadják meg (ideértve azt az esetet is, amikor a visszautasítás oka az volt, hogy az érintett személyt orvosilag alkalmatlannak találták repülésre).

([18]) Az IATA 700. sz. határozata (A korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen utasok elfogadása és szállítása) (22. kiadás, 2022. június) meghatározza azokat a körülményeket, amelyek fennállása esetén helyénvaló lehet megkövetelni az érintett utastól az orvosi alkalmassági igazolást.

([19]) Lásd az IATA 700. sz. határozatának (A korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen utasok elfogadása és szállítása) (22. kiadás, 2002. június) 3.1.3. pontját a gyakori utazók orvosi kártyájáról (FREMEC).

([20]) A légi járművek üzemben tartásához kapcsolódó műszaki követelményeknek és igazgatási eljárásoknak a 216/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet értelmében történő meghatározásáról szóló, 2012. október 5-i 965/2012/EU bizottsági rendelet A. alrésze IV. mellékletben meghatározott CAT.GEN.MPA.105 (A [járat]parancsnok feladatai) szerint (HL L 296., 2012.10.25., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 46., 2004.2.17., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***A csökkent mozgásképesség lehetséges okait jelentő tényezők***

3.2.3.1. *Életkor*

Az idős korral járó fogyatékosságok az átlagos utasokénál nagyobb mértékű csökkent mozgásképességet eredményezhetnek. Szükség esetén az ilyen csökkent mozgásképességet megfelelő segítségnyújtással kell kezelni.

Több légi fuvarozó nyújt ún. „kísérő nélküli kiskorú” szolgáltatást, amely lehetővé teszi a gyermekek számára, hogy felnőtt, hozzátartozó vagy gyám nélkül, a légitársaság személyzetének felügyelete mellett egyedül utazzanak. Az ilyen kísérő nélküli kiskorúak nem tartoznak az 1107/2006/EK rendelet hatálya alá, és a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítség nem helyettesítheti a „kísérő nélküli kiskorú” szolgáltatást.

Az 1107/2006/EK rendelet szerint a segítségnyújtásból nem zárhatók ki azok a felnőttek, akik olyan kisgyermekekkel (különösen csecsemőkkel) utaznak, akiknek az életkora korlátozhatja mozgásukat a repülőtéren (pl. a nagy repülőtereken rövid időn belül nem tudnak megbirkózni a nagy távolságokkal, vagy felvonók hiányában lépcsőt használni). Ilyen helyzetekben segítséget lehet nyújtani poggyászuk repülőtéri szállításához annak érdekében, hogy a kísérő felnőtt a kisgyermekek mobilitásának segítésére összpontosíthasson.

3.2.3.2. *Terhesség*

A légi fuvarozók nem kötelesek terhes utasokat szállítani, ha egészségügyi vagy biztonsági okok nem teszik lehetővé számukra a repülést. A terhesség az 1107/2006/EK rendelet hatálya alá tartozónak tekinthető azonban, ha a várandós utas mobilitása érintett (pl. a nagy repülőtereken való gyors és könnyű áthaladás képessége tekintetében), és különösen a csatlakozó pontokon.

3.2.3.3. *Elhízott személyek*

Ha az elhízott személyek állapota egyértelműen csökkenti mobilitásukat (pl. azáltal, hogy megakadályozza őket abban, hogy könnyen áthaladjanak a repülőtéren vagy a repülőgép környezetén), csökkent mozgásképességű személynek tekinthetők. A csökkent mozgásképességű személyek bármely más kategóriájához hasonlóan a biztonsági követelmények korlátozhatják az elhízott személyek légi közlekedéshez való hozzáférését (pl. a megfelelő ülőhely hiánya miatt, függetlenül attól, hogy maga az ülés vagy a biztonsági öv mérete vagy robusztussága tekintetében nem megfelelő az ülőhely).

4. **KÉPZÉS**

A képzés fontos eleme az 1107/2006/EK rendelet követelményeinek való megfelelés biztosításának. A légi fuvarozók és a repülőtér vezetése (beleértve a nevükben eljáró alvállalkozókat is) közvetlenül az utazóközönséggel foglalkozó személyzetének megfelelő szintű képzésben kell részesülniük.

A repülőtér vezetésének és a légi fuvarozóknak a személyzetük képzésének megszervezésekor figyelembe kell venniük az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszát ([22]).

A képzést az adott munkaköri követelményekhez kell igazítani, és a képzésnek figyelembe kell vennie az 1107/2006/EK rendeletben vagy más nemzetközi, uniós vagy nemzeti jogszabályokban előírt vonatkozó jogi kötelezettségeket.

Az 1107/2006/EK rendelet 11. cikkével összhangban a képzési kötelezettségeknek három szintje van:

a) a repülőtér vezetése és légi fuvarozók nevében dolgozó, a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek közvetlen segítséget nyújtó személyzetnek (beleértve az alvállalkozók által alkalmazottakat is) olyan képzésben kell részesülnie, amely konkrét és hatékony ismereteket biztosít számukra arról, hogy miként elégítsék ki az ilyen utasok igényeit ([23]).

([22]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (10) preambulumbekezdését.

([23]) Például a légi fuvarozók foglalási ügynökeit és telefonos ügyfélszolgálatának személyzetét külön képzésben kell részesíteni arról, hogy hogyan kérhetnek információt a fogyatékosságról vagy a mobilitás csökkenéséről; melyek a tipikus segítségnyújtási igényei az adott fogyatékkal vagy mozgáskorlátozottsággal élő személynek; valamint hogy hogyan kell rögzíteni a segítségnyújtással kapcsolatos információkat, és hogyan kell biztosítani azok helyes továbbítását.
A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítség egészségügyi és biztonsági vonatkozásait is meg kell tanítani annak biztosítása érdekében, hogy a segítségnyújtás ne veszélyeztesse a személyzet egészségét és biztonságát;

b) a repülőtér vezetése vagy a légi fuvarozók nevében a repülőtéren dolgozó, az utazóközönséggel közvetlen kapcsolatban álló személyzetnek képzésben kell részesülnie a fogyatékkal élők egyenjogúságáról, és a fogyatékossággal kapcsolatos tudatosság növeléséről ([24]). Az e képzési kötelezettséghez kapcsolódóan biztosított képzésnek alacsonyabbak a követelményei, a szintje pedig általánosabb, mint a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek közvetlen segítséget nyújtó (az előző bekezdésben említett) személyzet képzése. Ugyanakkor a személyzet nagyobb csoportjára vonatkozik.

c) a légi fuvarozók és a repülőtér vezetése valamennyi új alkalmazottjának (beleértve azokat is, akik nem állnak közvetlen kapcsolatban az utazóközönséggel) ([25]) fogyatékossággal kapcsolatos képzésben kell részesülnie. A képzés szintjének és intenzitásának attól kell függenie, hogy a személyzet közvetlen kapcsolatban áll-e az utazóközönséggel. Ilyen kapcsolat hiányában a képzés lehet az 1107/2006/EK rendelet 11. cikkében meghatározott három képzési típus közül a legkevésbé megterhelő és legáltalánosabb képzés.

A repülőtér vezetésének és a légi fuvarozóknak biztosítaniuk kell, hogy személyzetük minden tagja rendszeresen vegyen részt ismeretfrissítő képzéseken.

A légi közlekedésben részt vevő valamennyi alkalmazottnak megfelelő képzésben kell részesülnie. Az utazási irodáknak például azért kell képzésben részesülniük, hogy megértsék a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek különböző kategóriái által igényelt szükségleteket és segítségnyújtás típusát. A biztonsági személyzetnek hasonlóképpen azért kell képzésben részesülnie, hogy a biztonsági ellenőrzéseket a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek méltóságának lehető legnagyobb mértékű tiszteletben tartása mellett végezzék el.

A képzési programok tartalmáról konzultálni kell a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel. A repülőtér- és légijármű-üzembentartóknak mérlegelniük kell, hogy ezeket a szervezeteket bevonják képzési programjaik tartalmának értékelésébe és – amennyiben lehetséges – magának a képzésnek a biztosításába ([26]).

Az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakasza iránymutatásokat tartalmaz azon különböző képzési programok hatályáról, tartalmáról és megszervezéséről ([27]), amelyeket a légi fuvarozóknak és a repülőtér vezetésének figyelembe kell venniük képzési programjaik kialakításakor ([28]).

5. AZ UTAZÁS ELŐKÉSZÍTÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

5.1. A repülőterek és a légi fuvarozók weboldalainak, valamint mobileszköz-alapú szolgáltatásainak – ideértve a mobilalkalmazásokat is – akadálymentessége

A weboldalak és a mobileszköz-alapú szolgáltatások (beleértve a repülőterek és a légi fuvarozók mobilalkalmazásait is) kulcsszerepet játszanak abban, hogy tájékoztassák az ügyfeleket, amikor repülőjegyeket foglalnak le és segítségnyújtási igényeket jelentenek be. Az ilyen akadálymentes weboldalak kialakításakor mindig figyelembe kell venni a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek igényeinek kielégítésére vonatkozó meglévő nemzetközi iránymutatásokat ([29]) és uniós előírásokat ([30]). Az ECAC 30. sz. dokumentuma I. része 5. szakaszának 5-J. melléklete részletesen leírja azokat az előírásokat, amelyeket a repülőtereknek és a légi fuvarozóknak követniük kell annak érdekében, hogy weboldalaikat és mobilalkalmazásaikat akadálymentesen hozzáférhetővé tegyék a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára. Ezek az előírások különösen azt írják elő, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek tájékoztatásának könnyen megtalálhatónak kell lennie, és egyetlen olyan oldalon kell elhelyezkednie, amely nem több, mint egy kattintással elérhető a légi fuvarozó vagy a repülőtér weboldalának honlapjáról. 2025. június 28-tól a repülőterek vezetése és a légi fuvarozók – az (EU) 2019/882 irányelv 2. cikke (2) bekezdése c) pontjának i. és ii. alpontjával összhangban – kötelesek a honlapjaikat és a mobileszköz-alapú szolgáltatásaikat (ideértve a mobilalkalmazásokat is) a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára minden más utassal egyenlő módon akadálymentesen hozzáférhetővé tenni.

([24]) Ebbe a kategóriába kell tartozniuk a légi járművek parancsnokainak is, hogy megalapozott döntéseket hozhassanak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállásáról. Különös figyelmet kell fordítani a „rejtett fogyatékosságokkal" kapcsolatos képzésükre;

([25]) A földi kiszolgáló személyzetet például ki kell képezni a mozgást segítő berendezések kezelésére.

([26]) Lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. része 5. szakaszához tartozó 5-G. mellékletet.

([27]) Lásd különösen az ECAC 30. sz. dokumentuma I. része 5. szakaszához tartozó 5-G. mellékletet.

([28]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (10) preambulumbekezdését.

([29]) Jelenleg a webtartalmak akadálymentes hozzáférhetőségére vonatkozó iránymutatások (WCAG) 2.1.: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

([30]) Lásd például az IKT-akadálymentességre vonatkozó harmonizált európai szabványt (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Tájékoztatás a légitársaságok fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szállításával kapcsolatos biztonsági szabályairól és korlátozásairól**

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (3) bekezdése megállapítja, hogy a légi fuvarozó vagy képviselője „köteles – érthető formában és legalább azokon a nyelveken, amelyeken a többi utassal közölték az információt – közzétenni a fogyatékkal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek fuvarozása során alkalmazott biztonsági szabályokat, valamint a fuvarozásukra vagy mozgást segítő berendezéseik fuvarozására vonatkozó, a repülőgép mérete miatt szükséges korlátozásokat". Az utazásszervező ugyanakkor „ezeket a biztonsági szabályokat és korlátozásokat köteles rendelkezésre bocsátani mindazon repülőjáratok vonatkozásában, amelyek az általa szervezett, értékesített vagy értékesítésre felkínált szervezett utazási formákban szerepelnek".

Ezeknek az információknak legalább ([31]) a következőket kell tartalmazniuk: a biztonsági követelményekkel vagy a légi jármű méretével összefüggő korlátozások; olyan helyzetek, amikor a kísérő személynek biztonsági segítséget kell nyújtania; az akadálymentes mellékhelyiségek hiánya; mozgatható, folyosó oldali kartámaszok hiánya; az ülés méretei és az ülések közötti folyosó mérete a biztonsági követelményekhez kapcsolódóan, illetve a légi jármű mérete; a repülőgépen belüli akadálymentességre vonatkozó információk; a légitársaság rendelkezik-e fedélzeti kerekesszékekkel a mellékhelyiségekbe való bejutás céljára; az orvosi segédeszközök és az elismert vezetőkutyák szállítására vonatkozó információk; az orvosi oxigén biztosítására vonatkozó információk; a segítség igénybevételének módja; valamint a panasztétel módja. A nyelvnek egyszerűnek és érthetőnek kell lennie. A légi fuvarozóknak ezeket az információkat honlapjaikon és ügyfélszolgálatukon keresztül könnyen hozzáférhetővé kell tenniük annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek a biztonsági eljárások és a fedélzeten nyújtott segítség alapján megalapozott döntést hozhassanak arról, hogy egy adott járaton utazzanak-e vagy sem.

Az ilyen tájékoztatást lehetőség szerint még azelőtt az utasok rendelkezésére kell bocsátani, hogy foglalást végeznének, vagy legalább akkor, amikor az információ elérhetővé válik.

5.3. **Foglalás**

Annak érdekében, hogy tökéletesítsék a légi fuvarozóknak az ügyfelek segítségnyújtási igényeiről való előzetes (többek között képviselőiken és az utazásszervezőkön keresztüli) értesítését, valamint hogy lehetővé tegyék a legnagyobb mértékű akadálymentességet a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek részére, az ügyfelek számára lehetővé kell tenni, hogy telefonon vagy az interneten keresztül foglalhassanak. Azoknak a légi fuvarozóknak, képviselőiknek és az utazásszervezőknek, amelyek arra ösztönzik az ügyfeleket, hogy kizárólag weboldalon foglaljanak, figyelembe kell venniük azt a tényt, hogy egyes személyek fogyatékosságuk miatt esetleg nem tudnak hozzáférni weboldalaikhoz ([32]).

Azok a személyek azonban, akik weboldalakon keresztül foglalják le jegyüket, előnyben részesíthetik, hogy a sajátos igényeik miatt szükséges segítséget telefonon fejtsék ki. Ez lehetővé teszi a foglalási ügynökök számára, hogy releváns kérdéseket tegyenek fel, és jobban megértsék az ügyfél segítségnyújtási igényeit. Bevált gyakorlat, hogy a légi fuvarozók külön ingyenesen hívható telefonvonalakat hoznak létre (ideértve a nemzeti jelnyelven működő videoközvetítési szolgáltatásokat is), és olyan csapattal rendelkeznek, amely a segítségnyújtási kérelmekkel kapcsolatos akadálymentességi kérdések kezelésére szakosodott. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy helyfoglalásának kiadását megelőzően a légi fuvarozóknak, képviselőiknek és az utazásszervezőknek lehetőségeikhez mérten mindent meg kell tenniük, hogy meggyőződjenek arról, fennáll-e olyan biztonsági ok, amely meggátolná, hogy az érintett utasok az adott járatra felszálljanak ([33]).

Tanácsos, hogy az egyéb közvetítők is ugyanezt a megközelítést kövessék. Ahhoz, hogy az utasok megfelelő tájékoztatást kaphassanak, alapvető fontosságú, hogy a légi fuvarozók időben megosszák az egyéb közvetítőkkel az információkat.

A légi fuvarozók képviselőinek figyelmeztetniük kell az ügyfeleket, hogy repülés előtt ellenőrizzék a légi fuvarozó biztonsági és védelmi korlátozásait, mivel az ilyen korlátozások hatással lehetnek az orvosi vagy mozgást segítő berendezések (pl. mozgást segítő berendezések bizonyos típusú akkumulátorai) szállítására. A mozgást segítő berendezésekkel történő utazás esetén a légi fuvarozók képviselőinek tanácsot kell adniuk a mozgást segítő berendezések elvesztésére vagy megrongálódására vonatkozó felelősségi szabályokkal kapcsolatban, hogy az ügyfelek mérlegelhessék, hogy tegyenek-e különleges érdekeltségi nyilatkozatot ([34]), vagy kössenek-e megfelelő biztosítási kötvényt.

([31]) Lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszához tartozó 5-J. mellékletet.

([32]) Fontolóra kell venni egy szöveges üzenetek telefonvonalon történő küldését lehetővé tevő telefon biztosítását is, amely lehetővé teszi a siketek és hallássérült személyek számára az akadálymentességet.

([33]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (2) preambulumbekezdését.

([34]) Lásd ezen értelmező iránymutatások 9. fejezetét a különleges érdekeltségi nyilatkozatok témájáról.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára csatlakozó járatok felkínálásakor a légi fuvarozóknak és az utazási irodáknak biztosítaniuk kell, hogy az utasoknak elegendő idejük legyen csatlakozó járatuk elérésére, figyelembe véve azt a tényt, hogy előfordulhat, hogy több időre lesz szükségük, mint a többi utasnak.

5.4. **A segítségnyújtási igények előzetes bejelentése**

Az előzetes bejelentés elengedhetetlen annak biztosításához, hogy a segítségnyújtást igénylő, fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek megfelelő segítséget kapjanak. Ez azt jelenti, hogy a felelős személyzet tisztában van e személyek szükségleteivel, és készen áll és képes biztosítani a szükséges berendezéseket; valamint hogy a légi fuvarozók és a repülőtér vezetése erőforrásait hatékonyan használják fel.

5.4.1. ***A segítségnyújtás szükségességének előzetes bejelentése***

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (1) és (2) bekezdése értelmében a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek ahhoz, hogy jogosultak legyenek a megfelelő segítségnyújtásra, előzetesen, a járat közzétett indulási időpontja előtt legalább 48 órával be kell jelenteniük segítségnyújtási igényeiket, és adott esetben a mozgást segítő berendezéseik szállításának szükségességét ([35]), valamint azt, hogy szükségük van arra, hogy elismert vezetőkutyájuk kísérje őket. Ilyen esetekben a repülőtér vezetése felelős annak biztosításáért, hogy a segítségnyújtás oly módon történjen, hogy az érintett személy igénybe tudja venni azt a járatot, amelyre helyfoglalással rendelkezik.

Az előzetes bejelentésnek minden esetben díjmentesnek kell lennie, függetlenül a foglalás vagy az előzetes bejelentés módjától. Például nem követelhető meg az utasoktól, hogy emelt díjas telefonvonalakat használjanak segítségnyújtási szükségleteik előzetes bejelentésére.

Ha a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy nem jelenti be előzetesen a segítségnyújtási igényt, vagy azt a közzétett indulási időpont előtt kevesebb mint 48 órával előre jelenti be, a repülőtér vezetésének az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (3) bekezdése értelmében akkor is minden észszerű erőfeszítést meg kell tennie annak érdekében, hogy az érintett személy igénybe vehesse azt a járatot, amelyre helyfoglalással rendelkezik. A megfelelő segítségnyújtás érdekében a következő információkat kell megosztani a légi fuvarozóval:

a) a segítségnyújtási igények jellege és leírása (különösen a kísérő személyek tekintetében), a poggyász és lehetőség szerint annak feltüntetése, hogy mikor és hol van szükség segítségre;

b) a mozgást segítő berendezések leírása, ideértve a mennyiséget, a modellt, a méretet, a tömeget, az elem típusát és a wattóra-besorolást, valamint a használati utasítást (ha rendelkezésre áll);

c) bármely orvosi segédeszköz (pl. orvosi oxigén, lélegeztetőgép vagy légzőmaszk) leírása;

d) hogy az utast kíséri-e elismert vezetőkutya;

e) hogy szükség van-e fedélzeti kerekesszékre ([36]).

Minden fogyatékosság eltérő, ezért a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára lehetővé kell tenni, hogy a segítségnyújtás iránti kérelmük kiegészítéseként további információkat nyújtsanak. Bevált gyakorlat a légi fuvarozók, képviselőik és az utazásszervezők számára, hogy lehetővé teszik a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy az előzetes bejelentésük részeként a „szabad szöveg”-nek kijelölt helyen feltüntessék a további információkat – a Nemzetközi Légiszállítási Szövetség (IATA) speciális szolgáltatásigénylési (SSR) kódja mellett, amely általánosságban írja le segítségnyújtási igényüket. Ezenkívül a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára azt is lehetővé kell tenni, hogy könnyen benyújthassák az ilyen további információkat az eredeti segítségnyújtási kérelem benyújtása után, többek között a légi fuvarozó honlapjának a „foglalásom kezelése” oldalán keresztül; e-mailben a légi fuvarozónak vagy képviselőjének vagy az utazásszervezőnek; a légi fuvarozóhoz, annak képviselőjéhez vagy az utazásszervezőhöz intézett telefonhívás útján.

([35]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet I. és II. mellékletét.

([36]) Az 1107/2006/EK rendelet nem kötelezi kifejezetten a légi fuvarozókat fedélzeti kerekesszékek szállítására. Az ECAC 30. sz. dokumentuma I. része 5. szakaszának 5.5. pontja azonban azt ajánlja az ECAC-tagállamoknak, hogy kötelezzék a légi fuvarozókat arra, hogy legalább egy kerekesszéket szállítsanak az új légi járműveken és jelentős felújításon átesett légi járműveken, amennyiben a szóban forgó légi jármű 100 vagy annál több üléssel rendelkezik.
Az 1107/2006/EK rendelet II. melléklete előírja a légi fuvarozók számára, hogy szükség esetén nyújtsanak megfelelő segítséget a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek az ülésüktől a mosdóhelyiséghez való eljutás során, és a fedélzeti kerekesszékek jelentik az ilyen segítségnyújtás biztosításának fő eszközét.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezeteknek, a nemzeti végrehajtó szerveknek, a légi fuvarozóknak, az utazásközvetítőknek és a repülőtér vezetésének aktív szerepet kell játszaniuk a tudatosság növelésében, és ösztönözniük kell a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket arra, hogy lehetőség szerint időben jelentsék be előzetesen segítségnyújtási igényeiket. Ennek során figyelmeztetniük kell az igényeik előzetes bejelentése elmulasztásának lehetséges negatív következményeire. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket továbbá ösztönözni kell, hogy előzetesen jelentsék be segítségnyújtási igényeiket – lehetőleg a járatfoglalás időpontjában, és minden esetben legalább 48 órával a járatuk tervezett indulása előtt. E célból a segítségnyújtási igények előzetes bejelentésének módjára és az előzetes bejelentés elmulasztásának lehetséges negatív következményeire vonatkozó információkat tartalmazó tárcaméretű kártyákat lehetne osztani a repülőtéren azoknak az utasoknak, akik nem jelentették be előzetesen segítségnyújtási igényüket ([37]).

Annak érdekében, hogy az utasok bizonyítani tudják, hogy segítségnyújtási igényeiket kellő időben előzetesen bejelentették, bevált gyakorlat a légi fuvarozók, az utazási irodák és az utazásszervezők, valamint a segítségnyújtással kapcsolatos előzetes bejelentésekről értesülő egyéb közvetítők számára, hogy erről írásbeli megerősítést adjanak az utasnak (például elektronikus formátumban [pl. e-mailben]) vagy a beszállókártyán). Ha az értesítésnek a légi fuvarozó, az utazási iroda, az utazásszervező és a repülőtér vezetése közötti átadása meghiúsul, az utas meggyőző bizonyítékként bemutathatja az arra vonatkozó írásbeli megerősítést, hogy kellő időben és egyeztetett módon előzetesen bejelentette segítségnyújtási igényét.

5.4.2. ***A légi fuvarozók, képviselőik és az utazásszervezők azon kötelezettsége, hogy megkönnyítsék az előzetes bejelentést, és továbbítsák azt a megfelelő szereplőknek***

Az 1107/2006/EK rendelet 6. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy a légi fuvarozók, képviselőik és az utazásszervezők kötelesek minden szükséges intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a Szerződés hatálya alá tartozó tagállami területen található valamennyi értékesítési pontjukon fogadják a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek segítségnyújtási igényeire vonatkozó bejelentéseket. Ez a kötelezettség a telefonos és internetes értékesítésekre is vonatkozik.

A többi közvetítő számára is bevált gyakorlat az 1107/2006/EK rendelet 6. cikkének (1) bekezdésében említett szabályok követése.

Alternatív kommunikációs eszközöket (pl. webes foglalási oldal, internetes csevegés, e-mail és közvetlen telefonvonal ([38])) kell biztosítani a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy előzetesen bejelenthessék segítségnyújtási igényeiket. Ez biztosítani fogja a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek segítségnyújtáshoz való, az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (1) bekezdésében és 10. cikkében meghatározott jogának hatékony alkalmazását.

A földi segítségnyújtás iránti igény gyakran a repülőtéri terminálok elrendezésével és a jellemző gyalogos távolságokkal függ össze. Ezért előfordulhat, hogy az utasnak induláskor van szüksége segítségre, és nem érkezéskor vagy az átszállások alatt – vagy fordítva. Az utasok számára ezért lehetővé kell tenni, hogy előzetesen bejelenthessék, milyen segítségre van szükségük az egyes járatszegmensek kiindulási és/vagy érkezési repülőterein, avégett, hogy az egyes repülőterek vezetése jobban eloszthassa erőforrásait és jobb minőségű segítséget nyújthasson.

A légitársaságok foglalási ügynökeinek tisztában kell lenniük azokkal a szabályokkal és korlátozásokkal, amelyek megakadályozhatják az utas szállítását vagy a szükséges segítségnyújtást. Azt is lehetővé kell tenni számukra, hogy az utastól minden olyan releváns információt bekérhessenek, amely az igényelt segítségnyújtás jellegének megállapításához szükséges.

A légi fuvarozóknak, amellett, hogy saját értékesítési ügynökeiknek és a segítségnyújtást igénylő utasokkal kapcsolatban lévő érintett ügyfélszolgálati személyzetnek segítséget nyújtanak, proaktívan együtt kell működniük az utazási irodák és utazásszervezők hálózatával annak érdekében, hogy biztosítsák a segítséget igénylő utasoktól való megfelelő információgyűjtést.

Tanácsos, hogy más, független közvetítők tisztában legyenek azokkal a szabályokkal és korlátozásokkal, amelyek megakadályozhatják a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szállítását vagy a szükséges segítségnyújtást. Azt is lehetővé kell tenni számukra, hogy az utastól minden olyan releváns információt bekérhessenek, amely az igényelt segítségnyújtás jellegének megállapításához szükséges. Ezen információk időben történő közlése a légi fuvarozók és az említett független közvetítők között elengedhetetlen ahhoz, hogy az utasok megfelelő tájékoztatást kapjanak (különösen olyan körülmények között, amikor különleges feltételek és jogok alkalmazandók).

([37]) Lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszához tartozó 5-H. mellékletet.
([38]) Lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszához tartozó 5-J. mellékletet.

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (1) bekezdése kimondja, hogy amennyiben az oda- és visszaútra vonatkozó szerződést ugyanazon légi fuvarozónál kötötték, az utas segítségnyújtással kapcsolatos egyéni igényeinek bejelentése kiterjed a visszautazáshoz igénybe vett járatra is. Ez azt jelenti, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek nem kell ismételten előre bejelenteniük szükségleteiket a visszautazáshoz igénybe vett járat esetében. Bevált gyakorlat, hogy (az utas hozzájárulásával) nyilvántartásba veszik azon tartósan fogyatékos vagy mozgáskorlátozott utasok segítségnyújtási igényeit, akik gyakran utaznak ugyanazzal a légi fuvarozóval, és ezt az információt felhasználják későbbi foglalásokhoz annak érdekében, hogy ne legyen szükséges új előzetes bejelentést tenni minden alkalommal, ha az érintett utas járatot foglal.

A személyes adatok feldolgozása során – ideértve a személyes adatoknak a segítségnyújtási igények előzetes bejelentése során történő gyűjtését és tárolását, valamint az adatoknak a repülőtér vezetésének vagy az üzemeltető légi fuvarozónak a segítségnyújtási kötelezettségek teljesítése érdekében történő továbbítását is – teljes mértékben tiszteletben kell tartani az uniós adatvédelmi jogszabályokat ([39]).

5.5. **A foglalás vagy a beszállás megtagadása**

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek helyfoglalásának vagy beszállásának megtagadására vonatkozó tilalom az 1107/2006/EK rendelet 3. cikkében foglalt irányadó elvek egyike ([40]).

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (1) bekezdése két eltérést határoz meg ettől az elvtől: a) amennyiben nem lehetséges az érintett személy szállítása és a jog vagy a légi fuvarozó légi fuvarozási engedélyét kiállító hatóság által előírt biztonsági követelményeknek való megfelelés; b) ha a repülőgép vagy ajtóinak mérete következtében az érintett személy beszállítása vagy szállítása fizikailag lehetetlen.

Ezt a két eltérést csak akkor szabad alkalmazni, ha az érintett személy utazásának lehetővé tételére irányuló valamennyi észszerű lehetőséget mérlegelték, és úgy találták, hogy azok nem kivitelezhetők.

A biztonsági követelmények sok esetben a biztonsági asszisztensként eljáró kísérő személy segítségével teljesíthetők. Ilyen esetekben a légi fuvarozó, annak képviselője vagy az utazásszervező (az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (2) bekezdése alapján) kérheti, hogy az utast olyan személy kísérje, aki képes biztosítani a szükséges biztonsági segítségnyújtást.

Az a tény, hogy az utas nem jelentette be a segítségnyújtási igényeit, vagy nem nyújtott elegendő tájékoztatást ezekről a segítségnyújtási igényekről, önmagában nem indokolja a helyfoglalás vagy az utasok beszállásának megtagadását.

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (3) bekezdése előírja, hogy a légi fuvarozók kötelesek érthető formában közzétenni a fogyatékkal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek fuvarozása során alkalmazott biztonsági szabályokat, valamint a mozgást segítő berendezéseik fuvarozására vonatkozó, a repülőgép mérete miatt szükséges korlátozásokat annak érdekében, hogy az utasok megalapozott döntést hozhassanak arról, hogy hogyan foglalhatnak járatot anélkül, hogy fennállna a beszállás megtagadásának kockázata, valamint hogy meg lehessen akadályozni, hogy a légi fuvarozók megtagadják a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállását.

Ha egy légi fuvarozó a 4. cikk (1) bekezdésében meghatározott okból megtagadja a helyfoglalást vagy a beszállást, a légi fuvarozót, annak képviselőjét és az utazásszervezőt ugyanezen rendelkezés kötelezi arra, hogy észszerű erőfeszítéseket tegyen annak érdekében, hogy az utas számára elfogadható alternatív lehetőséget kínáljon. Bevált gyakorlat az egyéb közvetítők számára ugyanezt a gyakorlatot követni.

A légi fuvarozók kötelesek tájékoztatni a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket (lehetőleg a bejelentést megelőző szakaszban, de minden esetben a lehető leghamarabb), ha a 4. cikk (1) bekezdésében meghatározott két eltérés valamelyikére fognak hivatkozni. Az érintett utas ezt követően képes lesz alternatív megoldáshoz folyamodni. Ez az 1107/2006/EK rendelet 4. cikke (4) bekezdésének szövegéből következik, amely előírja, hogy az információkat „haladéktalanul" kell megadni.

A légi fuvarozóknak ezért előzetesen tájékoztatniuk kell az utasokat minden olyan releváns körülményről (például az üzemeltető fuvarozó vagy a légi jármű megváltozása), amely befolyásolhatja a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szállítására való képességüket.

([39]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (12) preambulumbekezdését. Lásd még az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletét (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Lásd ezen iránymutatások 2.1.1. pontját.

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (1) bekezdése értelmében, ha az utastól a beszállást fogyatékosság vagy csökkent mozgásképesség miatt tagadják meg, az utasnak és az utast a légi fuvarozó kérésére biztonsági asszisztensként kísérő személynek (a 261/2004/EK rendelet 8. cikkével összhangban) az alábbiak közötti választást ajánlják fel: vagy i. a jegy árának teljes visszatérítése (és többmegállós járatok esetében a visszaszállításhoz való jog), vagy ii. alternatív járat. A visszaszállításhoz vagy az alternatív járathoz való jog feltétele, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű utas eleget tudjon tenni a visszaszállításra vagy az alternatív járatra vonatkozó kötelező biztonsági követelményeknek.

Ha egy légi fuvarozó az 1107/2006/EK rendelet rendelkezéseinek megsértésével megtagadja egy fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy beszállását, az érintett személy jogosult kártalanításra (a 261/2004/EK rendelet 7. cikkével összhangban); átfoglalásra vagy a jegyár visszatérítésére; valamint segítségnyújtásra (a 261/2004/EK rendelet 8. és 9. cikkével összhangban) ([41]).

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (4) bekezdése értelmében annak a légi fuvarozónak, képviselőjének vagy utazásszervezőnek, aki fogyatékosság vagy csökkent mozgásképesség miatt tagadja meg a helyfoglalás kiadását, haladéktalanul tájékoztatnia kell a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt ennek okairól. Ez a rendelkezés megakadályozza a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szállításának önkényes megtagadását. A légi fuvarozóknak egyértelmű és pontos magyarázatot kell adniuk az elutasításra, külön hivatkozva a vonatkozó nemzeti, nemzetközi vagy uniós biztonsági jogszabályokra vagy az illetékes hatóság határozatára. Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (1) bekezdésére való általános hivatkozás nem elegendő. Adott esetben a légi fuvarozóknak meg kell határozniuk, hogy a légi jármű mely jellemzői teszik fizikailag lehetetlenné a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállását vagy szállítását. Tanácsos, hogy a közvetítők is ugyanezt a szabályt kövessék.

Az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (4) bekezdése előírja a légi fuvarozó, annak képviselője vagy az utazásszervező számára, hogy kérésre a kérést követő öt munkanapon belül írásban közölje a megtagadás indokait az érintett személlyel. Továbbá a közvetítők számára is bevált gyakorlat ugyanezt a megközelítést követni.

A légi fuvarozóknak, képviselőiknek és az utazásszervezőknek képesnek kell lenniük arra, hogy megindokolják a nemzeti végrehajtó szerveknek (vagy szükség esetén bármely választottbírósági eljárás és/vagy igazságszolgáltatási fórum előtt) a helyfoglalás kiadásának vagy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállásának az 1107/2006/EK rendelet alapján történő megtagadását. A vonatkozó információkat ezért rögzíteni kell és megfelelő ideig meg kell őrizni, még akkor is, ha az utas nem kéri az indokok írásban történő közlését. Mivel az 1107/2006/EK rendelet nem tartalmaz kifejezett szabályokat a határidőkre vonatkozóan, ezeknek a szerveknek a vonatkozó nemzeti jogszabályokban meghatározott ideig meg kell őrizniük a vonatkozó információkat.

5.6. **A biztonsági asszisztensként eljáró kísérő személy iránti követelmény**

A megkülönböztetésmentesség általános elve megakadályozza a légi fuvarozót, annak képviselőjét vagy az utazásszervezőt abban, hogy különleges feltételeket szabjon meg a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek utazására vonatkozóan.

A légi fuvarozó, annak képviselője vagy az utazásszervező csak akkor követelheti meg a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyektől, hogy kísérővel utazzanak, ha nem önellátók, és szállításuk biztonsági kockázatot jelent, mivel nem képesek önállóan megfelelni az alkalmazandó biztonsági követelményeknek ([42]). Ilyen körülmények között a légi fuvarozó vagy annak képviselője, vagy az utazásszervező (az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (2) bekezdése értelmében) előírhatja, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket olyan személy kísérje, aki képes az alkalmazandó biztonsági követelmények teljesítéséhez szükséges segítség nyújtására (biztonsági asszisztens).

A légi fuvarozóknak tájékoztatniuk kell ügyfeleiket azokról a feltételekről, amelyek fennállása esetén kérik, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személlyel biztonsági asszisztens utazzon.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyektől nem tagadható meg a szállítás, illetve nem követelhető meg a biztonsági asszisztenssel való utazás tőlük pusztán azért, mert önállóan nem képesek a légi jármű fedélzetén a kényelmükkel kapcsolatos tevékenységeket végezni (például nem képesek egyedül enni vagy használni a mellékhelyiséget). Az utasnak kell eldöntenie, hogy olyan személlyel utazik-e, aki segíti a személyes kényelemmel kapcsolatos tevékenységekben. A kabinszemélyzetnek azonban nem kell személyes segítséget nyújtania a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek (például étkezéshez vagy iváshoz; segítségnyújtás a mosdóban vagy a mellékhelyiség használatában, ha az utas nem képes segítség nélkül használni a mellékhelyiségeket; vagy gyógyszer beadásához).

([41]) Lásd a 261/2004/EK rendelet 2. cikkének j) pontját és 4. cikkének (3) bekezdését.

([42]) Ide tartozik minden olyan személy, aki nem tudja becsatolni és kicsatolni biztonsági övét; segítség nélkül elhagyni ülőhelyét és elérni a vészkijáratot; kiemelni és felvenni a mentőmellényt; segítség nélkül felvenni az oxigénmaszkot; vagy megérteni a biztonsági tájékoztatót, valamint a személyzet által vészhelyzetben adott tanácsokat és utasításokat (ideértve az akadálymentes formában közölt információkat is).

Annak érdekében, hogy segítsék a légi fuvarozókat, képviselőjüket vagy az utazásszervezőt annak meghatározásában, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek utazhatnak-e kísérő nélkül, kérdéseket kell feltenniük nekik az alkalmazandó biztonsági szabályokban meghatározott kritériumokkal kapcsolatban, és nem szabad feltételezniük, hogy függetlenül képesek megfelelni a biztonsági szabályoknak.

Az 1007/2006/EK rendelet 4. cikkének (4) bekezdése értelmében a légi fuvarozóknak, képviselőiknek vagy az utazásszervezőknek részletes indokolást kell adniuk, ha a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyektől elvárják, hogy kísérővel közlekedjenek.

A sajátos körülményektől függően bevált gyakorlat lehet, ha a légi fuvarozók lehetővé teszik a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy a repülőjáraton egy másik utas segítségét kérjék és kapják meg, aki önkéntesként ellátja a kísérő személy feladatát.

Ha egy légi fuvarozó előírja, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt biztonsági asszisztensnek kell kísérnie, bevált gyakorlat, hogy a légi fuvarozó ingyenes szállítást kínál a biztonsági asszisztensként eljáró kísérő személy számára ([43]). Más közlekedési módok (azaz vasút, buszos és távolsági buszos és vízi közlekedés) esetében már létezik az ahhoz való jog, hogy az ilyen kísérő biztonsági asszisztenseket ingyenesen szállítsák.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket teljeskörűen tájékoztatni kell a biztonsági asszisztens szállításának járulékos költségeiről, amennyiben valamely légi fuvarozó az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (2) bekezdésére hivatkozva megköveteli, hogy őket biztonsági asszisztensként eljáró személy kísérje.

5.7. **Utazás elismert vezetőkutyával**

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (2) bekezdése és II. melléklete kimondja, hogy abban az esetben, ha a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy elismert vezetőkutya használatát igényli, a repülőterek vezetésének és a légi fuvarozóknak a kutya részére is helyet kell biztosítaniuk – feltéve, hogy i. ez a személy előzetesen bejelenti a légi fuvarozónak vagy képviselőjének vagy az utazásszervezőnek, hogy elismert vezetőkutyával fog utazni; és ii. a szóban forgó kutya bejelentése és szállítása a vezetőkutyák repülőgép fedélzetén történő szállítására vonatkozó, alkalmazandó nemzeti szabályoknak megfelelően történik.

Az 1107/2006/EK rendelet az „elismert vezetőkutyák” kifejezést használja annak egyértelművé tételére, hogy az ilyen kutyákat i. a fogyatékkal élő személy egyéni szükségleteinek kielégítésére választották ki és képezték ki; és ii. és a gazdájuknak a mindennapi tevékenységeik ellátása során történő segítésekor az elsajátított képességeket és készségeket használják. Annak biztosítása érdekében, hogy az ilyen kutyák ne jelentsenek repülésbiztonsági kockázatot, amellett, hogy kiképzik őket a gazdáik segítésével járó konkrét feladatok ellátására, arra is kiképzik őket, hogy biztonságosan mozogjanak a nyilvános tereken és engedelmeskedjenek gazdájuknak. A légi közlekedés biztonsága érdekében a légi fuvarozó kérheti a kutya gazdájától annak igazolását, hogy a kutya megkapta a szükséges képzést.

A vezetőkutyák közé nemcsak a vakok vagy a látássérült személyek vakvezető kutyái tartoznak, hanem azok a kutyák is, amelyek egyéb típusú fogyatékossággal élő személyeket segítenek. Ilyenek például a siketeket és nagyothalló személyeket segítő ún. hallássérülteket segítő kutyák vagy a mozgást segítő kutyák, amelyek testi fogyatékossággal élő személyeket segítenek (pl. egyensúlyt és stabilitást biztosítanak számukra).

Jelenleg nem léteznek a vezetőkutyák képzésére vagy tanúsítására vonatkozó uniós szintű szabályok. Ez akadályozhatja a légi fuvarozókat és a repülőtér vezetését annak értékelésében, hogy egy kutya elismert vezetőkutyának minősül-e. Tanácsos lenne a nemzeti végrehajtó szerveknek, az ágazati szervezeteknek, a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szervezeteinek, valamint a vezetőkutyák képzésével foglalkozó szervezeteknek megállapodniuk az annak értékelésére szolgáló harmonizált szabályokról, hogy a kutya megkapta-e az elismert vezetőkutya minősítéshez szükséges képzést.

([43]) Lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszához tartozó 5-H. melléklet 4.2.4.2. pontját. A Bizottság 2023. november 29-én a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782 rendeletnek az utasjogok Unión belüli érvényesítése tekintetében történő módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló jogalkotási javaslatot nyújtott be, COM(2023) 753 final. A javaslat szerint a légi fuvarozóknak díjmentesen kell szállítaniuk az ilyen kísérő biztonsági asszisztenseket, és – amennyiben ez megoldható – a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy mellett kell ülőhelyet biztosítani részükre az alkalmazandó repülésbiztonsági követelményeknek való megfelelés érdekében.

Az 576/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet ([44]) előír bizonyos követelményeket, amelyeknek teljesülniük kell a kutyák tagállamok közötti utazásának előfeltételeként, különös tekintettel az előírt azonosítási rendszerekre és az oltottság igazolására. Az ágazatnak és az érintett érdekelt feleknek (nevezetesen a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szövetségeinek) ajánlott tevékenyen felhívniuk a figyelmet a vezetőkutyák gazdáit terhelő ezen követelményekre.

5.8. **Helyfoglalás**

Az 1107/2006/EK rendelet II. melléklete értelmében a légi fuvarozóknak kérésre és a biztonsági követelmények szabta keretek között, valamint a rendelkezésre álló helyek függvényében minden észszerű intézkedést meg kell tenniük a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek sajátos igényeinek figyelembevételére az üléshelyek kiosztása során.

A légi fuvarozóknak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára kijelölt ülőhelyekkel kell rendelkezniük. Bevált gyakorlat, hogy a légi fuvarozók ezeket az ülőhelyeket ingyenesen a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára tartsák fenn a járat indulási idejéig, és biztosítsák, hogy ezek legyenek az utolsó olyan üléshelyek, amelyeket olyan utasoknak adnak ki, akiknek nincs szükségük segítségre.

Azoknak a légi fuvarozóknak, amelyek a járat indulása előtt osztják ki a helyeket, lehetővé kell tenniük a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy előzetesen le tudják foglalni az igényeiknek leginkább megfelelő üléseket, figyelemmel a biztonsági korlátozásokra is.

Az említett rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében az előzetes helyfoglalásért díjat felszámító légi fuvarozóknak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek esetében el kell engedniük az ilyen előzetes foglalási díjakat, hogy ki tudják választani az igényeiknek leginkább megfelelő ülőhelyet. Az ülőhelyek valamennyi utas számára történő kiosztására megfelelő biztonsági követelmények vonatkoznak. A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek nem ültethetők olyan ülésekbe és nem foglalhatnak el olyan üléseket, amelyekből közvetlenül elérhetők a vészkijáratok, illetve ahol jelenlétük akadályozhatja a személyzet tagjait feladataik ellátásában, akadályozhatja a vészhelyzeti berendezésekhez való hozzáférést vagy akadályozhatja a légi jármű vészkiürítését ([45]). A légi fuvarozóknak honlapjukon közzé kell tenniük a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyekre vonatkozó helykiosztási politikájukat. Amikor egy személy tájékoztatja a légi fuvarozót vagy annak képviselőjét, vagy az utazásszervezőt a fogyatékosságának jellegéről, az utóbbinak tájékoztatnia kell az utast a rendelkezésre álló, leginkább megközelíthető ülésekről, és megfelelő ülést kell biztosítania az utas számára (például mozgatható kartámaszokkal ellátottak, a mosdóhelyiség közelében lévők, valamint a fogyatékkal élő személy és a biztonsági asszisztens számára szomszédos ülőhelyek).

Az ülőhelyeket szükség esetén újra ki kell osztani annak biztosítása érdekében, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek és biztonsági asszisztenseik megfelelő ülőhelyekkel rendelkezzenek.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára minden körülmények között egyértelművé kell tenni, hogy a kiosztott ülőhelyek nem garantálhatók, mivel működési tényezők (pl. repülőgépváltás) befolyásolhatják az üléstervet. Ilyen körülmények között azonban minden erőfeszítést meg kell tenni a fogyatékkal élő személyek szükségleteinek kielégítése érdekében (pl. törekedni kell arra, hogy hasonló üléshelyet osszanak ki számukra).

Emellett annak érdekében, hogy a légi fuvarozók megfelelő helyeket oszthassanak ki számukra, alapvető fontosságú, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek bejelentsék segítségnyújtási igényeiket. Ideális esetben ezt a járatuk foglaláskor, de legkésőbb 48 órával a járatuk menetrend szerinti indulása előtt kell megtenniük.

5.9. **Információk továbbítása a repülőtérnek és az üzemeltető légi fuvarozónak**

A légi fuvarozók, azok képviselői és az utazásszervezők felelőssége, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyektől gyűjtött valamennyi információt továbbítsák mind az indulási, érkezési és tranzitrepülőterek vezetésének, mind pedig az üzemeltető légi fuvarozónak (ha a helyfoglalás nem az adott légi fuvarozónál történt). Az 1107/2006/EK rendelet 6. cikkének (2) bekezdése kimondja, hogy ha az utas a járat közzétett indulási időpontja előtt legalább 48 órán belül bejelenti a segítségnyújtás iránti igényét, akkor a légi fuvarozónak, képviselőinek vagy az utazásszervezőknek a járat közzétett indulási időpontja előtt legalább 36 órával továbbítaniuk kell a vonatkozó információkat. A 6. cikk (3) bekezdése kimondja, hogy minden más esetben a lehető leghamarabb továbbítaniuk kell az információkat.

([44]) Az Európai Parlament és a Tanács 576/2013/EU rendelete (2013. június 12.) a kedvtelésből tartott állatok nem kereskedelmi célú mozgásáról és a 998/2003/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 178., 2013.6.28., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Lásd a légi járművek üzemben tartásához kapcsolódó műszaki követelményeknek és igazgatási eljárásoknak a 216/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet értelmében történő meghatározásáról szóló, 2012. október 5-i 965/2012/EU bizottsági rendelet IV. mellékletében a CAT.OP.MPA.155 AMC1 c) pontját (HL L 296., 2012.10.25., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Az 1107/2006/EK rendelet 6. cikke (4) bekezdésének megfelelően a repülőjárat indulását követően az üzemeltető légi fuvarozó a lehető leghamarabb tájékoztatja a rendeltetési repülőtér vezetését az adott járaton utazó, az érkezési repülőtéren segítségre igényt tartó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számáról és a kért segítség jellegéről. Ez a követelmény csak akkor alkalmazandó, ha a rendeltetési repülőtér a Szerződés hatálya alá tartozó tagállam területén található.

A megfelelő szintű segítségnyújtás biztosítása érdekében a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek kérelmeit nyilvántartásba kell venni, és a nemzetközileg elfogadott IATA SSR-kódok használatával továbbítani kell az üzemeltető légi fuvarozónak és a repülőterek vezetésének ([46]).

Amennyiben lehetséges, az utas részletes igényeire vonatkozó információkat az ún. Passengers Assistance List (PAL) / Change Assistance List (CAL) (a csökkent mozgásképességű utasok listája/változások listája) üzenetküldő rendszerben látható „szabad szöveg" rovat használatával kell továbbítani, vagy bármely más, az érdekelt felek által egyeztetett megfelelő formátumban. Ez különösen fontos azon személyek esetében, akiknek az igényei összetettek, és az IATA-kódok segítségével nem azonosíthatók könnyen. Például a „rejtett fogyatékossággal élő személyek" nagyon tág kategóriát jelentenek, amely a segítő személyzet számára kevésbé nyilvánvaló, de ugyanazon IATA-kód alá tartozó, eltérő szükségletekkel rendelkező személyeket foglalja magában.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára olyan megoldásokat kell kínálni, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy a legkönnyebben, legnyilvánvalóbb és legérthetőbb módon előre be tudják jelenteni szükségleteiket. Ezeket az információkat a lehető leghamarabb meg kell osztani a részükre történő segítségnyújtásban érintett valamennyi személlyel.

6. **SEGÍTSÉGNYÚJTÁS A REPÜLŐTÉREN**

6.1. **Találkozópontok kijelölése**

Az 1107/2006/EK rendelet 5. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy a repülőterek vezetésének hivatalosan kijelölt érkezési és távozási pontokat kell biztosítaniuk, amelyeken a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek nehézség nélkül bejelenthetik érkezésüket a repülőtérre, és kérhetik a segítségnyújtást. Ezeket a pontokat a repülőtér használóival együttműködve, a repülőtér használóinak bizottságán ([47]) (amennyiben van ilyen bizottság) és a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő érintett szervezeteken keresztül kell kijelölni, figyelembe véve a helyi körülményeket.

Az 1107/2006/EK rendelet 5. cikkének (1) bekezdése azt is előírja, hogy e pontoknak a repülőtér területén belül vagy a repülőtér vezetésének közvetlen ellenőrzése alatt álló helyen, mind a terminálépületeken belül, mind azokon kívül kell elhelyezkedniük. Ez azt jelenti, hogy ilyen pontokat kell kialakítani legalább a terminálépületek főbejáratánál; az utasfelvételi pultoknál; a vasút-, helyiérdekű vasút-, földalatti-, buszállomásokon; a taxiállomásokon és más kiszállási pontokon; valamint a repülőtéri autóparkolókban ([48]).

Az 1107/2006/EK rendelet 5. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy az érkezési és távozási pontokat megfelelő jelzéssel kell ellátni, és azoknak – érthető formában – alapvető információval ([49]) kell szolgálniuk a repülőtérről. Ezeknek az alapvető információknak magukban kell foglalniuk a repülőtér elrendezését és akadálymentességi jellemzőit (például a repülőtéren belüli várható maximális gyalogos távolság, valamint az olyan akadályok, mint a lépcsők, a keskeny ajtók vagy a folyamatban lévő munkálatok); a repülőtéren a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára rendelkezésre álló valamennyi szolgáltatás részleteit; valamint annak a vállalatnak az elérhetőségeit, amely a repülőtéren ténylegesen segítséget nyújt a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára. Ugyanezeknek az információknak a repülőtér honlapján is elérhetőnek kell lenniük, hogy az utasok még utazásuk előtt betekinthessenek azokba.

A jelzéseknek félreérthetetleneknek és egyértelműeknek kell lenniük, és lehetőleg a nemzetközi jelzési szabványokat kell használni.

Bevált gyakorlat a légi fuvarozók, képviselőik és az utazásszervezők számára a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek tájékoztatása arról, hogy járataik indulásával, érkezésével, valamint a csatlakozó járatokkal kapcsolatban fontos megtekinteniük az adott repülőterek weboldalait.

([46]) Az IATA SSR-kódok magyarázatát lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. része 5. szakaszának 5.8.1. pontjában.

([47]) Az 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének g) pontja a következőképpen határozza meg „a repülőtér használója" fogalmát: „minden olyan természetes vagy jogi személy, akinek, illetve amelynek feladata légi közlekedés útján utasok fuvarozása a kérdéses repülőtérre vagy repülőtérről." A 2. cikk h) pontja a következőképpen határozza meg „a repülőtér használóinak bizottsága" fogalmát: „a repülőtér használói vagy az azokat képviselő szervezetek képviselőiből álló bizottság."

([48]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (5) preambulumbekezdését.

([49]) Az ECAC 30. sz. dokumentuma I. része 5. szakaszához tartozó 5-K. melléklet nagyon részletes iránymutatást nyújt a repülőterek vezetése számára a repülőtéri hívási pontok felállításához és jelzéséhez.

6.2. **Kinek kell segítséget nyújtania a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára a repülőtereken?**

Az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (1) bekezdése értelmében a repülőtér vezetése felelős a repülőtereken történő segítségnyújtás biztosításáért. A repülőtér vezetése központi szerepet játszik valamennyi repülőtéri szolgáltatás nyújtásában. Ezért a vezetés a legalkalmasabb annak biztosítására, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek magas színvonalú segítségnyújtásban részesüljenek. Az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (2) bekezdése értelmében a repülőtér vezetése vagy maga közvetlenül nyújtja a rendelet I. mellékletében felsorolt segítséget a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek; vagy szerződik egy vagy több harmadik féllel a segítségnyújtás biztosítása érdekében. Mindkét esetben a repülőtér vezetése felelős a segítségnyújtásért, és a segítségnyújtásnak meg kell felelnie a repülőtér vezetése által az 1107/2006/EK rendelettel összhangban meghatározott minőségi előírásoknak ([50]).

A repülőtér használóinak bizottsága, sőt az egyes légi fuvarozók is felkérhetik a repülőtér vezetését, hogy kössön ilyen szerződést.

Ha a repülőtér vezetése visszautasítja, hogy harmadik féllel szerződjön a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek biztosítandó segítségnyújtás ellátására, ezt az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (2) bekezdésével összhangban írásban indokolnia kell.

Az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (2) bekezdése értelmében, ha a repülőtér vezetése úgy dönt, hogy harmadik féllel szerződik a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek biztosítandó segítségnyújtás ellátására, ezt a repülőtér használóival együttműködve kell megtennie (a repülőtér használóinak bizottsága közreműködésével, amennyiben létezik ilyen bizottság). Ezért egyeztetni kell a repülőtér használóival az ilyen szerződés tartalmáról (pl. a minimális szolgáltatási követelmények; a foglalkoztatottak száma; valamint a szerződő fél által használandó, segítségnyújtásra kijelölt felszerelések), továbbá a harmadik fél szerződő fél kiválasztásáról (azaz az ajánlatok értékelése és a szerződés odaítélése).

6.3. **A repülőtér használóira kiszabott, a segítségnyújtás finanszírozására szolgáló külön díj**

Az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára a segítségnyújtást anélkül kell biztosítani, hogy további díjat számolnának fel számukra.

Ha a repülőtér vezetése nem akarja egyedül viselni az ilyen segítségnyújtás költségeit, (az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (3) bekezdése értelmében) megkülönböztetésmentesen külön díjat róhat ki a repülőteret használó minden egyes légi fuvarozóra. Ennek a külön díjnak arányosnak kell lennie az egyes légi fuvarozók által a repülőtérre és a repülőtérről szállított utasok számával, és ezt a segítségnyújtást úgy kell finanszírozni, hogy annak terhe egyenlően oszoljon meg a repülőteret használó valamennyi utas között, és elkerülhető legyen a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szállításában való ellenérdekeltség.

Az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (4) bekezdésével összhangban a külön díjnak észszerűnek, költségalapúnak és átláthatónak kell lennie.

Annak biztosítása érdekében, hogy a légi fuvarozóknak felszámított külön díjak költségalapúak legyenek (azaz hogy arányosak legyenek a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítséggel), és hogy e díjakat ne fordíthassák a repülőtér vezetése által nem e segítségnyújtással összefüggésben végzett egyéb tevékenységek finanszírozására, a díjakat teljesen átlátható módon kell meghatározni és alkalmazni ([51]).

Az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (4) bekezdése értelmében a külön díjat a repülőtér vezetése állapítja meg a repülőtér használóival együttműködve, a repülőtér használóinak bizottságán (ha van ilyen bizottság) vagy bármely más megfelelő szervezeten keresztül.

([50]) Lásd az alábbi 6.5. pontot.
([51]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (9) preambulumbekezdését.

Bevált gyakorlat a repülőtér vezetése által vezetett konzultációt folytatni a repülőtér használóival, és eszmecserét folytatni a külön díj kiszámításának elemeiről. A külön díj első alkalommal történő kivetése vagy a díj felülvizsgálata előtt a repülőtér vezetésének megfelelő módon előzetesen értesítenie kell a repülőtér használóit és lehetőséget kell adni számukra álláspontjuk kifejtésére. A repülőtér használói számára átlátható és megfelelő pénzügyi, működési és egyéb releváns információkat kell biztosítani, hogy megalapozott észrevételeket tehessenek. Ezeket az információkat kellően részletes szinten kell nyújtani ahhoz, hogy az érdekelt felek megérthessék a költségek, a szolgáltatási szintek és a költségtényezők közötti kapcsolatot. A konzultációknak általánosságban tisztázniuk kell a javaslatok jellegét, a legvalószínűbb érintett feleket, azokat a konkrét kérdéseket, amelyekkel kapcsolatban visszajelzést kérnek, valamint a kért visszajelzés benyújtásának határidejét. Minden érdekelt fél számára lehetőséget kell biztosítani álláspontja ismertetésére. A döntést megfelelően indokolni kell. A felhasználók részére észszerű előzetes értesítéssel kell szolgálni a díjak felülvizsgálatára vagy az új díjak kivetésére vonatkozó végső döntésről.

Amikor a repülőtér vezetése konzultál a repülőtér használóinak bizottságával vagy a repülőtér egyes használóival a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek történő segítségnyújtás finanszírozása céljából felszámítandó külön díjról, legalább a következő információkat rendelkezésre kell bocsátania: a felszámított külön díj ellenében nyújtott szolgáltatások és infrastruktúra felsorolása; a külön díj kivetéséhez használt módszer; a külön díjból származó bevétel; valamint az érintett szolgáltatások összköltsége.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek történő segítségnyújtás finanszírozása céljából felszámítandó külön díj kivetésének részeként a segítségnyújtásra vonatkozóan hatékonysági célokat is meg kell határozni. Ezeket évente felül kell vizsgálni a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szövetségekkel és a légi fuvarozókkal egyeztetve.

A repülőtér vezetése által vezetett hatékony konzultációt kell folytatni a repülőtér használóival, és eszmecserét kell folytatni a külön díj kiszámításának elemeiről. A repülőtér vezetése azonban jogosult arra, hogy a konzultációs folyamat végén végleges döntést hozzon a díj kiszámításáról és az általa megfelelőnek ítélt külön díj összegéről.

Az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (5) bekezdése értelmében a repülőtér vezetése – a jelenlegi kereskedelmi gyakorlattal összhangban – elkülöníti a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek biztosított segítségnyújtással kapcsolatos tevékenységeinek számvitelét egyéb tevékenységeinek számvitelétől. A 8. cikk (6) bekezdése értelmében a végrehajtási szervek és a repülőtér használói rendelkezésére kell bocsátani azon beszedett díjak és a felmerült kiadások könyvvizsgált éves kimutatását, amelyek a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek biztosított segítségnyújtáshoz kapcsolódnak.

Példák az e külön díj keretében fedezhető költségtípusokra: közvetlen segítségnyújtási költségek (a segítségnyújtás napi működtetésének költségei, pl. a segítő személyzet fizetése); a segítségnyújtás egyéb járulékos költségei (pl. karbantartási költségek, fogyóanyagok beszerzése, helyiség bérlése például avégett, hogy a segítségnyújtást ellátó személyzet rendelkezzen elosztóirodával); a segítségnyújtáshoz szükséges eszközökre fordított tőkekiadások ([52]); a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek segítésére használt berendezések tőkekiadásai; az infrastruktúra kiépítésének vagy annak érdekében történő utólagos átalakításának költsége, hogy az az említett személyek számára akadálymentes legyen; a repülőtéri személyzet fogyatékossággal kapcsolatos tudatosság és segítségnyújtás terén történő képzésének költségei; valamint az adminisztratív költségek (például az az idő, amelyet a repülőtéri személyzet a segítségnyújtási pályázat kidolgozására és a szerződés lebonyolítására fordít).

Ami a nem kizárólag a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek által használt mobilitási infrastruktúra (pl. felvonók és szállítószalagok) finanszírozását illeti, a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek biztosított segítségnyújtással kapcsolatos tevékenységek számvitelének az egyéb tevékenységek számvitelétől való elkülönítésére irányuló kötelezettségnek magában kell foglalnia, hogy e mobilitási infrastruktúrának csak egy része (amely arányban áll a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek általi használatnak a szóban forgó mobilitási infrastruktúra teljes használatához viszonyított arányával) finanszírozható a külön díjból.

([52]) Az 1107/2006/EK rendelet lehetővé teszi a sajáttőke-költség figyelembevételét a költségszámítás során. A saját tőke költsége alatt a vállalkozás nyereségének a tőkebefektetői közötti várható felosztását kell érteni. Az a megtérülési ráta, amelyet a repülőtér fizet a sajáttőke-befektetőinek azért, hogy tőlük saját tőkét (nettó eszközöket) szerezzen.

6.4. **Segítségnyújtás a repülőtéren** ([53])

Előzetes bejelentés és megfelelő segítségnyújtás

A repülőtér vezetése köteles segítséget nyújtani a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek annak érdekében, hogy lehetővé tegye számukra a repülőtér egy kijelölt érkezési pontjától a repülőgépig, továbbá a repülőgéptől a repülőtér egy kijelölt távozási pontjáig történő eljutást. Ebbe beletartozik a be- és kiszállás is.

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (7) bekezdése értelmében a segítségnyújtásnak a lehető legteljesebb mértékben meg kell felelnie az utas egyéni igényeinek és a segítségnyújtást úgy kell megszervezni, hogy a fennakadások és a késlekedések kizárhatók legyenek ([54]).

Ha az utas megfelelő módon előre bejelentette a segítségnyújtás iránti igényét, akkor az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (1) bekezdésével összhangban a repülőtér vezetése köteles segítséget nyújtani oly módon, „hogy az érintett személy felszállhasson […] a repülőjáratra".

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (5) bekezdése értelmében ugyanez a szabály vonatkozik az átszálló utasokra is. Ha az utas megfelelő módon előre bejelentette a segítségnyújtás iránti igényét, akkor a repülőtér vezetése köteles biztosítani, hogy az érintett utas felszállhasson a csatlakozó járatra.

Azon utasok esetében, akik nem jelentették be megfelelő módon előre segítségnyújtás iránti igényüket, a repülőtér vezetése köteles minden „észszerűen elvárható lépést" megtenni annak érdekében, hogy az érintett személy részére szükséges segítségnyújtást oly módon biztosítsa, hogy az felszállhasson a repülőjáratra. Ezért a segítségnyújtás során megengedett elsőbbséget biztosítani azoknak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek, akik megfelelő módon előre bejelentették segítségnyújtás iránti igényüket, feltéve, hogy minden észszerű erőfeszítést megtesznek annak érdekében is, hogy segítséget nyújtsanak azoknak az utasoknak is, akik nem jelentették be megfelelően előre, hogy segítségre szorulnak.

Az ECAC 30. sz. dokumentuma I. része 5. szakaszának 5-D. melléklete ([55]) minőségi előírásokat tartalmaz arra a szolgáltatásra vonatkozóan, amelyet a repülőterek vezetésének biztosítaniuk kell az induló és érkező, fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára.

Az 1107/2006/EK rendelet I. melléklete értelmében a repülőtéri segítségnyújtás magában foglalja annak lehetővé tételét, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek a kijelölt pontokon bejelenthessék a repülőtérre való megérkezésük tényét és kérhessék a segítségnyújtást; a kijelölt pontról eljuthassanak az utasfelvételi pulthoz; utasfelvételben részesülhessenek és feladhassák poggyászukat; valamint hogy az utasfelvételi pulttól eljuthassanak a repülőgépig (beleértve a bevándorlási, vámvizsgálati és biztonsági eljárásokon való átesést is).

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (7) bekezdésében szereplő „megfelelő segítségnyújtás" kifejezés használata azt jelenti, hogy a segítségnyújtásnak magában kell foglalnia a kézipoggyászokkal kapcsolatos segítségnyújtást is, ha az utasok azt az utasfelvétel, a biztonsági, a vámvizsgálati, a bevándorlási eljárások és a beszállás során igénylik.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű, induló személyek részére biztosított segítségnyújtás feltételei

A repülőtér vezetésének nemcsak ahhoz van szüksége időre, hogy felkészüljön a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek segítésére, hanem hogy biztosítsa a járatok pontos üzemeltetését.

Ennek megfelelően, valamint annak érdekében, hogy a repülőtér vezetésétől segítséget kaphassanak, az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (4) bekezdése előírja a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy az alábbi lehetőségek közül válasszanak:

a) az érintett személy bejelentkezik utasfelvételre a légi fuvarozó, annak képviselője vagy az utazásszervező által előre és írásban (akár elektronikus úton) megjelölt időpontban; vagy (megjelölt időpont hiányában) legalább egy órával a közzétett indulási időpont előtt; vagy

([53]) A repülőterek vezetésének az 1107/2006/EK rendeletben felsorolt segítségnyújtási feladatai mellett az utasok multimodális utazásokkal összefüggő jogairól szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló, 2023. november 29-i bizottsági javaslat (COM(2023) 752 final) arra kötelezné az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozókat, hogy működjenek együtt az állomás-üzemeltető szervekkel annak érdekében, hogy egyetlen multimodális szerződések alkalmazásával segítsék a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket, különösen, ha az általuk igénybe vett csatlakozás az egyik közlekedési módról egy másik közlekedési módra szól. Az egyetlen multimodális szerződéseket kínáló fuvarozóknak és az állomás-üzemeltető szerveknek biztosítaniuk kell, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek az egyetlen multimodális szerződések alkalmazásával csak egyszer kelljen előzetesen bejelenteniük segítségnyújtási igényüket. A fuvarozóknak és az állomásüzemeltetőknek egyablakos kapcsolattartó pontokat kell létrehozniuk és működtetniük a javaslat I. mellékletében felsorolt egyes multimodális csomópontokon, hogy fogadják a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek segítségnyújtás iránti kérelmeit, és továbbítsák azokat a segítségnyújtásért felelős szervezeteknek.

([54]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (5) preambulumbekezdését.

([55]) Lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. része 5. szakaszához tartozó 5-D. melléklet 2., 3. és 4. oldalát.

b) az érintett személy megérkezik a repülőtér kijelölt érkezési vagy távozási pontjára: ([56]) a légi fuvarozó, annak képviselője vagy az utazásszervező által előre és írásban (akár elektronikus úton) megjelölt időpontban; vagy (megjelölt időpont hiányában) legalább két órával a közzétett indulási időpont előtt.

Kerekesszékek biztosítása a repülőtéren a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek zökkenőmentes szállításának biztosítása érdekében

A repülőtér vezetése kérés esetén köteles kerekesszékeket rendelkezésre bocsátani annak érdekében, hogy biztosítsa a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek zökkenőmentes szállítását a repülőtér kijelölt érkezési pontjától a repülőgépre történő beszállásig, valamint a repülőgépről való kiszállástól a repülőtér elhagyásáig. A repülőtér vezetésének figyelembe kell vennie, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek eltérő igényekkel rendelkezhetnek, valamint azoknak az utasoknak a számát, akik esetében előfordulhat, hogy ilyen segítséget igényelnek. Elfogadott, hogy a repülőtér mérete befolyásolhatja a különféle típusú kerekesszékek rendelkezésre állását. Előfordulhat, hogy a kisebb regionális repülőtereken korlátozottabb a választék, de a nagyobb repülőtereken várhatóan szélesebb választék áll rendelkezésre a kerekesszékekből az ilyen utasok szükségleteinek kielégítésére ([57]). Még ha a kerekesszékek választéka korlátozott is, a repülőtér vezetésének akkor is biztosítania kell, hogy a rendelkezésre álló kerekesszékek a lehető legkényelmesebbek és biztonságosak legyenek.

Azokban az esetekben, amikor a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek saját kerekesszékkel érkeznek a repülőtérre, bevált gyakorlat, hogy a repülőtér vezetése lehetővé teszi számukra (amennyiben lehetséges és feltéve, hogy ezáltal a hatályos biztonsági előírások nem sérülnek), hogy a saját kerekesszéküket használják a repülőgépre történő beszállásig, különösen akkor, ha a repülőtéren rendelkezésre álló kerekesszékek típusai nem megfelelőek az érintett utas sajátos fogyatékossága szempontjából. Hasonlóképpen (és amennyiben megvalósítható, figyelembe véve a biztonsággal kapcsolatos kezelési eljárásokat), a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek közvetlenül a kiszállás után meg kell kapniuk saját mozgást segítő berendezésüket, és nem kötelezhetők arra, hogy azokat a poggyászfelvételi teremben vegyék fel.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek mozgást segítő berendezéseinek földi kezelése

Az 1107/2006/EK rendelet I. melléklete előírja, hogy a repülőtér vezetése felelős a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek mozgást segítő berendezéseinek földi kezeléséért. Ez magában foglalja az elektromos kerekesszékek földi kezelését is – 48 órás előzetes értesítés esetén, és a veszélyes árukra vonatkozó hatályos jogszabályok szerint.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek megrongálódott vagy elveszett mozgást segítő berendezésének ideiglenes helyettesítése

Az 1107/2006/EK rendelet I. melléklete értelmében a repülőtér vezetésének készen kell állnia a megrongálódott vagy elveszett mozgást segítő berendezés ideiglenes helyettesítésére, bár nem feltétlenül az eredetivel azonos berendezéssel. Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (7) bekezdésében meghatározott követelménnyel összhangban és a „megfelelő segítségnyújtás” biztosítása érdekében a helyettesítő berendezésnek a lehető leginkább hasonlónak kell lennie a megrongálódott vagy elveszett mozgást segítő berendezéshez, és ki kell elégítenie az egyes utasok egyéni igényeit. Az 1107/2006/EK rendelet 8. cikkének (1) bekezdésével összhangban a helyettesítő berendezést külön díj felszámolása nélkül kell biztosítani. Bevált gyakorlat lehetővé tenni az érintett utas számára, hogy az ideiglenes helyettesítő berendezést a károsodott berendezés megjavításáig vagy lecseréléséig megtartsa.

Segítségnyújtás az utasfelvételi létesítményekben

Az utasfelvételi létesítményeket úgy kell kialakítani, hogy azok akadálymentesen hozzáférhetőek legyenek a kerekesszéket használó utasok, valamint a különböző fogyatékossággal élő járóképes személyek számára. Biztosítani kell, hogy a személyzet jelnyelven vagy alternatív kommunikációs eszközön keresztül kommunikálhasson a siket és nagyothalló utasokkal.

([56]) Lásd az érkezési vagy távozási pontok kijelöléséről szóló 6.1. pontot.

([57]) Ez az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (7) bekezdésében foglalt azon kötelezettségből következik, hogy a segítségnyújtásnak a lehető legteljesebb mértékben meg kell felelnie az utas egyéni igényeinek.

Amennyiben egy repülőtér vagy légitársaság önkiszolgáló utasfelvételi berendezéseket használ, az (EU) 2019/882 irányelv akadálymentességi követelményei 2025. június 28-tól alkalmazandók. Az (EU) 2019/882 irányelv 32. cikkének (2) bekezdése azonban átmeneti intézkedést tartalmaz: A tagállamok előírhatják, hogy a szolgáltatók által a szolgáltatások nyújtásához 2025. június 28. előtt jogszerűen használt önkiszolgáló terminálok továbbra is használatban maradhatnak a hasonló szolgáltatások nyújtásához, gazdaságilag hasznos élettartamuk végéig, de legfeljebb a használatba vételüket követő 20 évig. Bevált gyakorlat, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára külön utasfelvételi és kiszállási pultokat biztosítanak annak érdekében, hogy csökkenjen a sorbanállási idő azon személyek esetében, akik nem tudnak hosszabb ideig állni.

Segítségnyújtás a bevándorlási, vámvizsgálati és biztonsági eljárásokban

Bevált gyakorlat, hogy a bevándorlási, vámvizsgálati és biztonsági eljárásokat a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek igényeihez igazítják annak érdekében, hogy megkönnyítsék a biztonságos és méltóságteljes vámkezelésüket ([58]).

Segítségnyújtás beszálláskor

Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és I. melléklete értelmében a repülőtér vezetésének segítséget kell nyújtania a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek a repülőgépre való felszállásához, a repülőgép ajtajától az ülésükig való eljutáshoz, valamint a csomagjaiknak a repülőgépen való elhelyezéséhez is.

A beszállással kapcsolatos információkat az érzékszervekre ható különböző eszközökkel kell biztosítani (pl. hangszórón bemondott közleményekkel és írásban kijelzőtáblákon).

A Nemzetközi Polgári Repülési Szervezetnek (ICAO) a fogyatékkal élő személyek légi közlekedéshez való hozzáféréséről szóló, nem kötelező erejű kézikönyve (a továbbiakban: ICAO-kézikönyv) ([59]) kimondja, hogy azoknak a fogyatékkal élő személyeknek, akik úgy azonosítják önmagukat, hogy segítségre vagy több időre van szükségük a beszálláshoz, lehetőséget kell biztosítani arra, hogy külön előzetesen beszállhassanak (azaz az összes többi utas előtt), mert ez általában méltóságteljesebb és kevésbé stresszes beszállási módot jelent az érintett személy számára, és hatékonyabb is a légitársaság számára. Az ilyen előzetes beszállás attól függ, hogy az érintett utas időben megjelenik-e a kapunál, valamint a biztonsági megfontolásoktól is.

Segítségnyújtás érkezéskor

Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és I. melléklete értelmében a repülőtér vezetése érkezéskor segítséget biztosít a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek ahhoz, hogy a repülőgépen magukhoz vehessék poggyászukat; ülésüktől eljuthassanak a repülőgép ajtajáig; elhagyhassák a repülőgépet; a repülőgéptől eljuthassanak a poggyászfelvételi teremig és felvehessék poggyászukat; áteshessenek a bevándorlási és vámvizsgálati eljárásokon; valamint a poggyászfelvételi teremtől eljuthassanak egy kijelölt pontig.

Bevált gyakorlat, hogy a légi fuvarozó kabinszemélyzete a kiszálláskor gondoskodik arról, hogy a repülőgép ajtajánál várakozó repülőtéri segítők és a segítségre szoruló utasok azonosítsák egymást. Ez segít elkerülni a zavaros helyzeteket vagy a segítségnyújtás elmulasztását, például amikor a segítségnyújtó személyzet nem tudja azonnal azonosítani a segítségre szoruló utasokat (mint például a rejtett fogyatékossággal élő személyek esetében).

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (7) bekezdése szerinti „megfelelő segítségnyújtás” követelményével összhangban a poggyászcsarnoktól egy kijelölt pontig történő eljutáshoz nyújtott segítségnek magában kell foglalnia a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek a poggyászteremből egy kijelölt pontra történő szállítását poggyászukkal együtt, amennyiben ezt kérik.

Az elismert vezetőkutyák elhelyezése

Az 1107/2006/EK rendelet 7. cikkének (2) bekezdése megállapítja, hogy amikor elismert vezetőkutya használatára van szükség, ennek a követelménynek eleget kell tenni, amennyiben erről értesítették a légi fuvarozót, annak képviselőjét vagy az utazásszervezőt a vezetőkutyák repülőgépeken történő szállítására alkalmazandó nemzeti előírásoknak megfelelően (ha ilyen előírások léteznek). Az 1107/2006/EK rendelet I. melléklete előírja, hogy az elismert vezetőkutyák földi kezelése a repülőtér vezetésének a feladata.

([58]) Lásd: az Európai Parlament és a Tanács 300/2008/EK rendelete (2008. március 11.) a polgári légi közlekedés védelmének közös szabályairól és a 2320/2002/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 97., 2008.4.9., 72. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Lásd a Nemzetközi Polgári Repülési Szervezetnek (ICAO) a fogyatékkal élő személyek légi közlekedéshez való hozzáféréséről szóló kézikönyvének (9984. sz. dokumentum) 7.3. pontját, első kiadás, 2013.

Helyénvaló egy jól karbantartott területet biztosítani a vezetőkutyák számára kutyavécé céljára.

„Akadálymentességi napok”: a repülőterek és a légi fuvarozók bevált gyakorlata a fogyatékkal élő személyek légi közlekedéssel való megismerkedésének segítésére

Számos repülőtér és légi fuvarozó bevezette már az „akadálymentességi napok” szervezésének bevált gyakorlatát, amely azt a célt szolgálja, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek az utazásuk előtt megismerkedhessenek a repülőtéri és a fedélzeti környezettel.

6.5. **Repülőtéri minőségi követelmények**

Egyeztetés a repülőtér használóival, valamint a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek képviselőivel

Az 1107/2006/EK rendelet 9. cikkének (1) bekezdése értelmében azoknak a repülőtereknek, amelyeknek az éves kereskedelmi utasforgalma legalább 150 000 fő, minőségi követelményekkel kell rendelkezniük az 1107/2006/EK rendelet I. mellékletében meghatározott segítségnyújtásra vonatkozóan. A repülőterek vezetésének kell meghatároznia ezeket a minőségi követelményeket és a biztosításukhoz szükséges erőforrásokat, (ha létezik) a repülőtér használóinak bizottságán keresztül, a légi fuvarozókkal, valamint a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű utasokat képviselő szervezetekkel együttműködve ([60]). Ha egy repülőtér nem rendelkezik a repülőtér használóinak bizottságával, akkor a repülőtér vezetésének alternatív egyeztetési formáról kell gondoskodnia, amelybe valamennyi, az érintett repülőtérről vagy repülőtérre utasokat szállító légi fuvarozót be kell vonni.

A repülőtér vezetésének rendszeres találkozókat kell szerveznie a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek képviselőivel; és egyeztetnie kell velük a minőségi követelmények megállapításáról; a teljesítmény minőségi követelmények alapján történő felülvizsgálatáról; a teljesítményfigyelő rendszerek felülvizsgálatáról; a szerződések szolgáltatók részére történő odaítéléséről (kivéve az ilyen szerződések üzleti szempontból bizalmas részét); valamint a terminálok, a berendezések és a szolgáltatások akadálymentességével és a képzési programokkal kapcsolatos tanácsadásról.

Bevált gyakorlat felkérni a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket a minőségi követelményeknek való megfelelés ellenőrzésére.

A minőségi követelményekről szóló dokumentumokban egyértelműen fel kell tüntetni, hogy egyeztetésre került sor, valamint fel kell sorolni, hogy kivel egyeztettek (pl. a repülőtér használói és a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek képviselői); hogy mikor került sor az egyeztetésre; és hogyan vették figyelembe az egyeztetés során kifejtett véleményeket.

A minőségi követelmények tartalma

Az 1107/2006/EK rendelet 9. cikkének (2) bekezdése kimondja, hogy teljes mértékben figyelembe kell venni a nemzetközileg elismert politikákat és magatartási kódexeket (különösen az ECAC csökkent mozgásképességű személyek földi kiszolgálására vonatkozó magatartási kódexét) ([61]). Az ECAC kódexe konkrét minőségi és mennyiségi előírásokat tartalmaz az 1107/2006/EK rendelet I. mellékletében meghatározott segítségnyújtással kapcsolatban.

Kötelező erejű minőségi követelmények

A repülőterek vezetését kötik az 1107/2006/EK rendelet 9. cikkének (1) bekezdésében meghatározott, a segítségnyújtásra vonatkozó minőségi követelmények, a rendelet 14. cikke (1) bekezdésével összhangban, amely előírja a nemzeti végrehajtó szervek számára, hogy hozzák meg azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják minőségi követelményeknek való megfelelést.

A minőségi követelmények közzététele

Az 1107/2006/EK rendelet 9. cikkének (3) bekezdése értelmében a repülőtér vezetése köteles közzétenni a segítségnyújtásra vonatkozó minőségi követelményeket megállapító dokumentumokat. Az utasok számára lehetővé kell tenni, hogy gyorsan és könnyen megtalálják ezeket a minőségi követelményeket a repülőtér honlapján.

([60]) A repülőtér vezetésének ezért figyelembe kell vennie a repülőtér használói bizottságának véleményét a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek segítése érdekében beszerzendő berendezésekről.

([61]) Lásd még az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszához tartozó 5-C. mellékletet.

A teljesítmény minőségi követelmények alapján történő felülvizsgálata

Rendszeresen felül kell vizsgálni a szolgáltató teljesítményét a minőségi követelmények alapján. A szolgáltatóktól „elvárt, hogy bevezessék saját teljesítményfigyelő rendszereiket és a repülőtéri közösség által előírt észszerű adatokat biztosítsanak” ([62]).

A repülőtér vezetésének gyűjtenie kell a minőségi követelményeket tartalmazó dokumentummal kapcsolatos teljesítményt mérő adatokat, és évente be kell nyújtaniuk azokat a nemzeti végrehajtó szervek számára. A nemzeti végrehajtó szerveknek benyújtott adatoknak tartalmazniuk kell a teljesítményre vonatkozó, az ECAC kvantitatív mérőszámain alapuló adatokat ([63]); az utasok körében végzett felmérések eredményeit; a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek képviselőivel folytatott találkozók összefoglalóit; az olyan eseményeket, amikor az utas a járatot vagy a csatlakozójáratot lekéste; valamint az olyan eseményeket, amikor az érkező utasoknak az érkezést követő 45 percen belül nem állt rendelkezésükre segítség a kapunál.

Bevált gyakorlat, hogy a repülőtér vezetése e célból eszközöket (pl. olyan szoftverrendszereket, amelyek valós idejű betekintést biztosítanak az érdekelt feleknek a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítséggel kapcsolatos fő teljesítménymutatókba és teljesítményadatokba) vezet be. Ez segít biztosítani, hogy az utasoknak nyújtott segítségre vonatkozó információkat pontosan továbbítsák; hogy a repülőtér vezetése által a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek biztosított segítségnyújtásért megállapított külön díjak észszerűek és költségalapúak legyenek; és hogy a minőségi követelményeknek való megfelelést pontosan ellenőrizzék. Ezeknek az eszközöknek az egyes utasoknak nyújtott szolgáltatások mérésével kell figyelemmel kísérniük a minőségi követelményeket.

6.6. **A légi fuvarozók azon kötelezettsége, hogy késések és járattörlések esetén különös figyelmet fordítsanak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyekre**

Az 1107/2006/EK rendeletnek a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek részére a repülőtereken biztosítandó segítségnyújtásra vonatkozó követelményein túlmenően a 261/2004/EK rendelet 9. cikkének (1) és (2) bekezdése előírja, hogy az üzemeltető légi fuvarozó különösen figyelmet fordít a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérő személyek szükségleteire visszautasított beszállás, járat törlése vagy bármilyen időtartamú késés esetében. Minden utas jogosult ellátásra, például étkezésre és frissítőkre (a várakozási idővel észszerű arányban); szállodai elhelyezésre, ha éjszakai ott-tartózkodás szükséges; valamint két telefonhívás ingyenes lebonyolítására és az e-mail eszközök használatára. A 261/2004/EK rendelet 11. cikkének (2) bekezdése értelmében azonban elsőbbséget kell biztosítani a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szükségleteinek.

Az utasok számára ingyenesen, egyértelmű és akadálymentesen hozzáférhető módon (többek között elektronikus kommunikációs eszközök révén) kell biztosítani az ilyen ellátást. A légi fuvarozóknak továbbá olyan eljárásokat kell alkalmazniuk, amelyek arra irányulnak, hogy tevékenyen kínáljanak ellátást a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára adott járaton, és elsőbbségként biztosítsák számukra az ellátást. Mindez tehát azt jelenti, hogy nem szabad hagyni, hogy az utasoknak saját maguknak kelljen gondoskodniuk ezekről (például szállásról és étkezésről, és ezekért fizetniük). Az üzemeltető légi fuvarozóknak ehelyett tevékenyen kínálniuk kell az ellátást. Az üzemeltető légi fuvarozóknak lehetőség szerint biztosítaniuk kell azt is, hogy a kínált szállás akadálymentes legyen a fogyatékkal élő személyek és vezetőkutyáik számára.

Ami a visszautasított beszállás, és a légi járatok hosszú késése vagy törlése esetén alkalmazandó követelményeket illeti, bevált gyakorlat a repülőtér vezetése és a légi fuvarozók számára vészhelyzeti terveket kidolgozni és fenntartani, hogy minimálisra lehessen csökkenteni a jelentős járatmegszakításoknak a repülőtereken a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyekre gyakorolt hatását (például a repülőtér közelében található akadálymentes szálláshelyek jegyzékével; az orvosi segédeszközök potenciális szolgáltatóinak jegyzékével; valamint az elektromos orvosi segédeszközök töltőállomásainak adataival).

6.7. **A segítő személyzet egészsége és biztonsága**

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek segítséget nyújtó repülőtéri személyzet egészségét és biztonságát nem szabad veszélyeztetni. A segítségnyújtás során például a repülőtéri személyzetnek lehetőség szerint mechanikus segédeszközöket kell használnia, például földi kerekesszékeket, beszálló kerekesszékeket, rámpákat és felvonókat; és a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek kézi emelését pedig kivételes esetekre kell korlátozni.

([62]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet 9. cikkének (2) bekezdését, összefüggésben az ECAC földi kiszolgálásra vonatkozó magatartási kódexének 9.1. pontjával.

([63]) Lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5. szakaszához tartozó 5-C. melléklet 7.5. pontját.

Amennyiben a tagállamok nemzeti szabályokkal rendelkeznek a munkavállalók egészségének és biztonságának védelme tekintetében fennálló munkáltatói kötelezettségekre vonatkozóan, ezeket a szabályokat kell követni a segítségnyújtás során.

7. A FOGYATÉKKAL ÉLŐ, ILLETVE CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK BESZÁLLÁSÁNAK MEGTAGADÁSA ÉS A BESZÁLLÁS AZON FELTÉTELHEZ KÖTÉSE, HOGY AZ ILYEN UTASOK BIZTONSÁGI ASSZISZTENSSEL UTAZZANAK

A helyfoglalás vagy a beszállás megtagadásáról szóló 5.5. pont azokra a helyzetekre is alkalmazandó, amikor a légi fuvarozó a biztonsági követelmények miatt tagadja meg az utas beszállását; vagy az érintett utas szállítását ahhoz a feltételhez köti, hogy az utast olyan személy kísérje, aki képes az alkalmazandó biztonsági követelmények teljesítéséhez szükséges segítség nyújtására.

8. A LÉGI FUVAROZÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SEGÍTSÉG

A légi fuvarozónak az 1107/2006/EK rendelet II. mellékletében felsorolt segítséget abban az esetben kell biztosítania a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára, ha az utas a járat közzétett indulási időpontja előtt legalább 48 órán belül bejelentette a segítségnyújtás iránti igényét; előzetesen bejelentette, hogy vezetőkutyával utazik; és az említett rendelet 7. cikkének (4) bekezdésében meghatározott időpontban egy kijelölt érkezési vagy indulási ponton, majd később az utasfelvételi pultnál jelentkezett. Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke értelmében a légi fuvarozó térítésmentesen biztosítja a rendelet II. mellékletében felsorolt segítséget.

Hangsúlyozni kell, hogy a kabinszemélyzet tagjainak elsődleges felelőssége a légi jármű fedélzetén tartózkodó valamennyi utas biztonsága. Biztosítják a fedélzeti biztonsági követelmények betartását, valamint veszélyhelyzetek és napi műveletek során megszervezik a biztonsági segítségnyújtást. Minden olyan intézkedés, amely veszélyeztetheti feladataik ellátását vagy egészségi alkalmasságukat (ideértve az egészségügyi és biztonsági megfontolásokat is), hatással lehet a fedélzeten tartózkodó valamennyi utas biztonságára. A kabinszemélyzet nem köteles a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára olyan személyi segítséget nyújtani (pl. étkezéshez vagy iváshoz), amely túlmutat a többi utasnak nyújtott szolgáltatáson. Ugyanakkor elvárható tőlük, hogy a vak személyeknek segítséget nyújtsanak az ételtároló edények felnyitásához és az étkezési körülmények leírásával. Hasonlóképpen a kabinszemélyzet nem köteles segítséget nyújtani a mosdóhelyiségben vagy a mellékhelyiségek használatában (olyan esetekben, amikor az utas nem képes használni a mellékhelyiségeket segítség nélkül). A kabinszemélyzettől ugyanakkor elvárható, hogy segítséget nyújtson az utasoknak abban, hogy (ha a légi jármű fel van ilyennel szerelve) fedélzeti kerekesszékben vagy alternatív módszerekkel végighaladjon az utastéren. A kabinszemélyzetnek nem kell orvosi ellátást nyújtania (sem pedig gyógyszereket beadnia a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára). Ha egy fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy segítség nélkül nem tudja elvégezni ezeket a feladatokat, de a repülés során e feladatok közül egyet vagy többet el kell végeznie, akkor az adott személyt olyan asszisztensnek kell kísérnie, aki képes a szükséges segítség nyújtására.

Ami a poggyász szállítását illeti: amellett, hogy légi fuvarozók kötelesek fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyenként az orvosi segédeszközök mellett két darab mozgást segítő berendezést díjmentesen szállítani (ahogyan azt az alábbi 8.2. és 8.3. pont részletesebben ismerteti), a súlykorlátozási szabályok ugyanolyan módon érvényesek a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyekre, mint a többi utasra (azaz ugyanakkora díjat kell fizetniük a túlsúlyos poggyász után, mint a többi utasnak). Az 1107/2006/EK rendelet II. melléklete értelmében a súlykorlátozásokra vonatkozó szabályok nem alkalmazandók az orvosi és mozgást segítő eszközök szállítására, amennyiben tiszteletben tartják a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyenként két darab mozgást segítő berendezés szállítását lehetővé tevő korlátozást, és betartják a veszélyes áruk szállításával, a repülésbiztonsággal vagy a légi jármű méretével és tanúsításával kapcsolatos, alkalmazandó korlátozásokat.

8.1. Az elismert vezetőkutyák szállítása az utastérben

Az állatok 5.7. pontban említett mozgására vonatkozó nemzeti és uniós jogszabályokra ([64]) is figyelemmel az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében lehetővé kell tenni, hogy az elismert vezetőkutyák további díj felszámítása nélkül az utastérben utazzanak.

([64]) Lásd különösen az 576/2013/EU rendeletet.

Az elismert vezetőkutyák általában a gazdájuk ülőhelye előtti téren, a padlón ülnek. Ha egy vezetőkutya nem tud elhelyezkedni a gazdája ülőhelye előtt (például azért mert túl nagy), akkor a légi fuvarozónak az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében megfelelő alternatív megoldást kell kínálnia a kutya további díjak felszámítása nélküli elhelyezésére. Ide tartozhat például az a megoldás, amikor a vezetőkutya számára a fogyatékkal élő személy ülőhelye melletti ülést biztosítják díjmentesen.

8.2. **A mozgást segítő berendezések szállítása**

Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében a légi fuvarozó fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyenként legfeljebb két darab mozgást segítő berendezést (amely lehet elektromos kerekesszék is) köteles ingyenesen szállítani.

Az érintett személynek a légi járat menetrend szerinti indulási időpontja előtt legalább 48 órával értesítenie kell a légi fuvarozót az elektromos kerekesszékek szállításáról. Az ilyen elektromos kerekesszékek szállítására a repülőgép fedélzetén rendelkezésre álló hely függvényében esetleg korlátozások mellett kerül sor. Emellett szállításuk a veszélyes árukra vonatkozó hatályos jogszabályok szerint történik.

Az 1107/2006/EK rendelet nem határozza meg a „mozgást segítő berendezés” fogalmát. Ez a kifejezés azonban értelmezhető úgy, hogy az bármely olyan berendezést jelent, amely a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek mobilitásának segítésére szolgál. A mozgást segítő berendezések ingyenes szállítsa nem korlátozódik csupán azokra a berendezésekre, amelyekre a repülés során szükség van, hanem a rendeltetési helyen szükséges mozgást segítő berendezésekre is kiterjed. Az elektromos kerekesszékek igen gyakran nem szállíthatók a repülőgép utasterében, ezért az 1107/2006/EK rendelet II. mellékletébe, a díjmentesen szállítandó, mozgást segítő berendezések kategóriájába való felvételük azt jelenti, hogy ebbe a kategóriába olyan tárgyak is beletartoznak, amelyekre a repülés során nem, hanem inkább a rendeltetési helyen van szükség.

A szükséges segítségnyújtás biztosítása érdekében a légi fuvarozóknak, képviselőiknek és az utazásszervezőknek előzetesen fel kell kérniük a mozgást segítő berendezésükkel utazó, fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket, hogy bocsássák rendelkezésre a berendezés szállításával kapcsolatos valamennyi szükséges információt.

A mozgást segítő eszközök szállítására vonatkozó IATA-iránymutatás ([65]) egy IATA-kezdeményezés eredménye, amelynek célja, hogy összefogja a mozgást segítő berendezések szállításában részt vevő érdekelt feleket (köztük a fogyatékkal élő személyek képviselőit, a légi fuvarozókat, a földi kiszolgálási szolgáltatókat, a repülőtereket, a szabályozókat, a tudományos köröket és a mobilitási berendezések gyártóit) a mozgást segítő berendezések biztonságos szállításával kapcsolatos bevált gyakorlatok összegyűjtése érdekében. Az iránymutatás ajánlásokat tartalmaz, amelyek segítik a légi fuvarozókat és a repülőterek vezetését a mozgást segítő berendezések szállításával kapcsolatos kötelezettségeik teljesítésében; és azon esetek számának lehető legkisebbre csökkentésében, amikor a légi fuvarozó megtagadja a mozgást segítő berendezések szállítását, vagy amikor a mozgást segítő berendezések elvesznek vagy megrongálódnak.

8.3. **Az orvosi segédeszközök szállítása**

Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében a légi fuvarozóknak díjmentesen kell szállítaniuk a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek orvosi segédeszközeit.

Tekintettel arra, hogy az 1107/2006/EK rendelet az utasok széles körét kívánja lefedni, nincs meghatározva sem az orvosi segédeszközök fogalma, sem az ilyen eszközök szállítható mennyisége (ellentétben a mozgást segítő berendezésekkel, amelyek esetében a 8.2. pontban fentebb megállapítottaknak megfelelően a szállítható mennyiség két darab berendezésre korlátozódik). Az ilyen segédeszközök szállítására vonatkozó minden egyes kérelem körülményeit annak egyéni érdemei alapján és az utas szükségleteinek figyelembevételével kell mérlegelni.

A veszélyes árukra vonatkozó jogszabályok hatással lehetnek az orvosi segédeszközök szállítására: a 300/2008/EK rendelettel összhangban bizonyos mennyiség feletti folyékony halmazállapotú gyógyszer vagy fecskendők csak akkor szállíthatók a kézipoggyászban, ha orvosi igazolást mutatnak be, amely igazolja, hogy a berendezés vagy a gyógyszer használata az út során elengedhetetlen.

([65]) IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids (IATA iránymutatás a mozgást segítő eszközök szállításáról) – első kiadás, 2023. február, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

A légi fuvarozóknak térítésmentesen kell szállítaniuk a fogyatékkal élő személyek orvosi oxigénjét az utastérben, feltéve, hogy a berendezések megfelelnek a veszélyes áruk szállításával kapcsolatos és az ICAO a veszélyes áruk repülőgépen történő, biztonságos szállításához kiadott műszaki utasításain alapuló jogszabályi követelményeknek ([66]); valamint hogy a légi fuvarozó részére előzetesen bejelentették az igényt. A légi fuvarozók dönthetnek úgy is, hogy közvetlenül az utasok számára biztosítanak orvosi oxigént. Erre azonban nem kötelesek, és az orvosi oxigén biztosításáért díjat számíthatnak fel. Ha a légi fuvarozók úgy döntenek, hogy orvosi oxigént biztosítanak utasaiknak, bevált gyakorlat, hogy azt kedvezményes áron kínálják fel. A légi fuvarozóknak közzé kell tenniük az orvosi oxigén biztosításáért felszámított díjakat. A légi fuvarozók előzetes bejelentést kérhetnek az oxigénigényről, ha egy fogyatékkal élő személy a repülés teljes időtartama alatt a légi fuvarozó által biztosított oxigénellátást kívánja igénybe venni.

A légi fuvarozók feladata, hogy a 965/2012/EU bizottsági rendeletben meghatározott, a veszélyes áruk légi szállítására vonatkozó rendelkezésekkel összhangban az utasok rendelkezésére bocsássanak minden releváns információt.

8.4. **A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek sajátos igényeinek megfelelő ülőhelyek** ([67])

Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében a légi fuvarozóknak kérésre és a biztonsági követelmények szabta keretek között, valamint a rendelkezésre álló helyek függvényében minden ésszerű intézkedést meg kell tenniük a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek igényeinek figyelembevételére az üléshelyek kiosztása során ([68]).

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára ezért biztosítani kell a megfelelő ülőhelyekhez való hozzáférést, amennyiben az a foglalás időpontjában lehetséges. Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikkével és II. mellékletével összhangban a megfelelő üléshez való hozzáférésért nem számítható fel számukra díj. A légi fuvarozóknak az ülőhelyek fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek részére történő kiosztására alkalmazott politikáinak átláthatóaknak kell lenniük. A légi fuvarozóknak közzé kell tenniük a „megfelelő ülés” kérelmezésére szolgáló eljárásaikat a honlapjukon.

A légi fuvarozók tájékoztatást kérhetnek a fogyatékosságról vagy a mozgáskorlátozottságról annak érdekében, hogy az érintett személy számára legmegfelelőbb helyet tudják kiosztani.

Az ICAO-kézikönyv kimondja ([69]), hogy „amennyiben egy személy megállapítja fogyatékosságának jellegét, a légijármű-üzemeltetőnek, mielőtt kioszt egy ülést az érintett utasnak, tájékoztatnia kell az utast a rendelkezésre álló, leginkább megközelíthető ülésekről, majd az utassal együtt meg kell határoznia a megfelelő üléskiosztást (pl. mozgatható kartámlák, közeli mosdóhelyiség, a fogyatékkal élő személy és az asszisztens számára szomszédos ülőhely), a biztonsági előírásokra figyelemmel. Ha az ülőhelyeket nem osztják ki előre, bevált gyakorlat, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára lehetővé teszik, hogy a biztonsági előírások betartása mellett előzetesen beszállhassanak és kiválaszthassák az igényeiknek leginkább megfelelő helyet”.

Az ülőhelyek kiosztását követően a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek a számukra legmegfelelőbb helyekről csak biztonsági okokból ültethetők máshová. Repülőgépváltás esetén a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára megfelelő ülést kell kiosztani.

8.5. **A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt kísérő személyek ülőhelyei**

Az 1107/2006/EK rendelet II. mellékletének megfelelően a légi fuvarozóknak minden észszerű lépést meg kell tenniük azért, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt a segítése céljából kísérő személy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy mellett foglalhasson helyet. Emellett a 965/2012/EU bizottsági rendelet alapján az Európai Unió Repülésbiztonsági Ügynöksége (EASA) az utasok különleges kategóriáinak szállítására vonatkozó előírást fogadott el, amely többek között megállapítja, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket kísérő személyeknek az általuk kísért, fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek mellett kell helyet kapniuk ([70]).

([66]) A 9284. sz. ICAO-dokumentum, „A veszélyes áruk repülőgépen történő, biztonságos szállításához kiadott műszaki utasítások” az ICAO 18., „A veszélyes áruk biztonságos légi szállítása” mellékletében meghatározott alaprendelkezéseket alkalmazza, amelyet a 965/2012/EU bizottsági rendelet is megemlít.

([67]) Lásd még a fenti 5.8. pontot.

([68]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet II. mellékletét. Például egy mozgatható kartámasszal ellátott ülést olyan utasnak kell kiosztani, aki nem tud könnyen átjutni egy rögzített, folyosó oldali kartámaszon; az olyan ülést, amely további helyet biztosít az utas lábának, olyan utas számára, aki nem tudja behajlítani a lábát; illetve az olyan ülést, amely mosdóhelyiség vagy kijárat közelében helyezkedik el, mozgáskorlátozott utasoknak kiosztani.

([69]) Lásd a Nemzetközi Polgári Repülési Szervezetnek (ICAO) a fogyatékkal élő személyek légi közlekedéshez való hozzáféréséről szóló kézikönyvének (9984. sz. dokumentum) 3.21. pontját, első kiadás, 2013.

([70]) Lásd az Európai Unió Repülésbiztonsági Ügynöksége (EASA) CAT.OP.MPA.155 AMC1 c) előírását: https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
A 965/2012/EU rendelet alkalmazásában az AMC „elfogadható megfelelési módozatok”-at jelent; a CAT „kereskedelmi légi szállítás”-t jelent; az OP pedig „művelet”-et.

Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében, ha i. egy légi fuvarozó az 1107/2006/EK rendelet 4. cikkének (2) bekezdésével összhangban előírja, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt biztonsági asszisztens kísérje, és ii. a légi fuvarozó a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy mellett el tudja helyezni a kísérő biztonsági asszisztenst; akkor a légi fuvarozó nem számíthat fel további díjat a kísérő biztonsági asszisztens helyfoglalásáért.

8.6. **A repülőjáratra vonatkozó lényeges információk közlése**

Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében a légi járatokra vonatkozó lényeges információkat érthető formában kell közölni. Ezeknek mindig magukban kell foglalniuk a légi járműre vonatkozó biztonsági információkat is. 2025. június 28-tól az információközlésnek meg kell felelnie az (EU) 2019/882 irányelvben meghatározott szabályoknak.

8.7. **Segítségnyújtás a mosdóhelyiségekhez való eljutáshoz**

Az 1107/2006/EK rendelet 10. cikke és II. melléklete értelmében a kabinszemélyzetnek szükség esetén megfelelő segítséget kell nyújtania a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek ahhoz, hogy ülésüktől eljuthassanak a mosdóhelyiségekhez.

Az ilyen segítségnyújtás azonban nem veszélyeztetheti a kabinszemélyzet egészségét és biztonságát. Ezért, megfelelő berendezés hiányában a kabinszemélyzet nem kötelezhető arra, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személynek manuális segítséget nyújtson az ülésből való felkeléshez és az üléstől a mosdóhelyiségekhez való eljutásban. Erre a célra fedélzeti kerekesszékeket kell elvileg használni, amennyiben rendelkezésre állnak (a csúszódeszkák vagy az orvosi emelők egyenértékű alternatívát jelentenek).

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállását nem lehet megtagadni csupán azért, mert a fedélzeti kerekesszék vagy az alternatív eszköz hiánya miatt nem tudnak segítséget nyújtani számukra a mosdóhelyiségekhez való eljutáshoz. Amennyiben lehetséges, előzetesen tájékoztatni kell őket arról, hogy nem áll rendelkezésre fedélzeti kerekesszék vagy alternatív eszköz, hogy megalapozott döntést hozhassanak arról, hogy ilyen körülmények között utazzanak-e vagy sem. Az, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek nem tudják használni a mosdóhelyiségeket, önmagában nem jelent biztonsági kockázatot, és ezért nem lehet érvényes indok a szállításuk megtagadására, különösen a rövid távon közlekedő légi járatok esetében.

Az új repülőterek és az újonnan átalakított repülőterek tervezésével, illetve a meglévők nagyszabású átalakításával kapcsolatos döntések meghozatala során a légi fuvarozóknak lehetőség szerint figyelembe kell venniük a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek igényeit ([71]). Ez magában foglalhatja a megfelelő fedélzeti kerekesszék biztosítását és akadálymentes mosdóhelyiségek tervezését. Az ECAC 30. sz. dokumentumának I. része konkrét ajánlásokat tartalmaz a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szükségleteihez kapcsolódóan a légi járművek minimálisan szükséges berendezéseire vonatkozóan ([72]).

9. **MOZGÁST SEGÍTŐ BERENDEZÉS ELVESZTÉSE VAGY MEGRONGÁLÓDÁSA**

A mozgást segítő berendezések alapvető fontosságúak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára ahhoz, hogy mindennapi életükben önállóak maradjanak. Gyakran méretre gyártottak, és előfordulhat, hogy nagyon költséges kicserélni és megjavíttatni őket.

Az 1107/2006/EK rendelet 12. cikke értelmében ha a repülőtéri kezelés vagy repülőgép fedélzetén történő szállítás során mozgást segítő berendezések vagy segítő eszközök elvesznek vagy megrongálódnak, az utast, akihez ezek az eszközök tartoznak, kártérítésben kell részesíteni, összhangban a nemzetközi, uniós és nemzeti jogi előírásokkal.

([71]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (11) preambulumbekezdését.
([72]) Lásd az ECAC 30. sz. dokumentuma I. részének 5.5. pontját.

A nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló egyezmény (közismert nevén a Montreali Egyezmény) szabályozza a légi fuvarozóknak a mozgást segítő berendezések elvesztéséért vagy megrongálódásáért való felelősségét ([73]). Az egyezmény kimondja, hogy a légi fuvarozók felelősek a személyes poggyász (beleértve a mozgást segítő berendezéseket is) elvesztéséért vagy megrongálódásáért.

Az 1107/2006/EK rendelet I. mellékletével összhangban a repülőterek vezetése felelős a mozgást segítő berendezések földi kezeléséért. Ez nem érinti a légi fuvarozóknak a Montreali Egyezmény szerinti felelősségét a mozgást segítő berendezések elvesztése vagy megrongálódása esetén fizetendő kártérítés tekintetében. Az 1107/2006/EK rendelet azonban nem akadályozza meg a légi fuvarozókat abban, hogy visszakövetelj ék a kifizetett kártérítés költségét, amennyiben a mozgást segítő berendezések elvesztése vagy megrongálódása a repülőtér vezetésének vagy bármely más harmadik félnek a tevékenységéből ered.

A Montreali Egyezmény 22. cikkének (2) bekezdése korlátozza az elveszett vagy megrongálódott személyes poggyászért (beleértve a mozgást segítő berendezéseket is) járó kártérítést ([74]). Az ilyen kártérítés gyakran nem fedezi a mozgást segítő berendezés cseréjének vagy javításának valós költségeit. A 22. cikk (2) bekezdése azt is lehetővé teszi az utasok számára, hogy a poggyász légi fuvarozó részére történő átadásakor a rendeltetési helyen történő kézbesítéshez fűződő érdekét kifejező külön nyilatkozatot tegyen, és szükség esetén kiegészítő díjat fizessen. Az utas az említett nyilatkozatban feltünteti a poggyász értékét; és a poggyász elvesztése vagy megrongálódása esetén a fuvarozó felelős a bejelentett összeget meg nem haladó összeg kifizetéséért, kivéve ha bebizonyítja, hogy az összeg meghaladja az utasnak a rendeltetési helyen történő kézbesítéshez fűződő tényleges érdekét.

Bevált gyakorlat, hogy a légi fuvarozók és képviselőik proaktív módon felajánlják a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára azt a lehetőséget, hogy a Montreali Egyezmény 22. cikkének (2) bekezdése szerinti, az érdeküket kifejező külön nyilatkozatot tegyenek – már a foglaláskor, de legkésőbb akkor, amikor a berendezést átadják a fuvarozónak. Bevált gyakorlat lehetővé tenni, hogy ezt a nyilatkozatot térítésmentesen tegyék meg ([75]).

A mozgást segítő berendezésükkel utazó, fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára tanácsos mérlegelni, hogy kiterjesztik-e biztosítási kötvényüket a mozgást segítő berendezésük elvesztésére vagy megrongálódására.

10. **PANASZOK**

Az 1107/2006/EK rendelet 15. cikkének (2) bekezdése előírja, hogy annak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személynek, aki úgy véli, hogy az 1107/2006/EK rendelet szerinti jogait megsértették, lehetősége van arra, hogy először is felhívja a repülőtér vezetése, vagy (adott esetben) az érintett légi fuvarozó figyelmét az ügyre.

Az 1107/2006/EK rendelet 15. cikkének (2) bekezdése értelmében a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy csak akkor nyújthat be panaszt valamely nemzeti végrehajtó szervhez, ha i. már panaszt tett a légi fuvarozónak vagy a repülőtér vezetésének, és ii. az utóbbi nem válaszolt észszerű határidőn belül a panaszosnak, vagy a panaszos nem tartja kielégítőnek a választ.

A fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy panaszt tehet bármely tagállamban az 1107/2006/EK rendelet végrehajtásáért felelős nemzeti végrehajtó szervek bármelyikénél vagy az említett rendelettel kapcsolatos panaszok kezelésére hatáskörrel rendelkező bármely más hatóságnál ([76]).

([73]) Az EU szerződő fele a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló egyezménynek. Lásd: a Tanács 2001/539/EK határozata (2001. április 5.) a nemzetközi légi szállítás egyes szabályainak egységesítéséről szóló egyezménynek (Montreali Egyezmény) az Európai Közösség részéről történő megkötéséről (HL L 194., 2001.7.18., 38. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) A Montreali Egyezmény a kártérítéshez való jogot és a fuvarozó felelősségét 1 288 különleges lehívási jogra (SDR) korlátozza (2024. július 5-én ez kb. 1 581 EUR-nak felel meg) a poggyász megsemmisülése, elvesztése, sérülése vagy késedelme esetén.

([75]) A Bizottság 2013-ban a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendeletnek, valamint a légifuvarozók felelősségéről szóló 2027/97/EK rendeletnek az utasok és poggyászaik légi szállítása tekintetében történő módosításáról szóló rendeletre irányuló javaslatot (COM(2013) 130 final) fogadott el. Elfogadása esetén a légi fuvarozók és képviselőik kötelesek lennének felajánlani a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára azt a lehetőséget, hogy díjmentesen az érdeküket kifejező külön nyilatkozatot tegyenek (lásd a javaslat 2. cikkének (4) bekezdését). A javasolt rendelet társjogalkotók általi elfogadása még függőben van.

([76]) Ha a panasz határokon átnyúló helyzettel kapcsolatos, a panaszos az Európai Fogyasztói Központok Hálózatához fordulhat, amely gyakorlati segítséget nyújthat a panasz megoldásához: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Az ilyen panaszok kezelésére azonban nem minden tagállam valamennyi nemzeti végrehajtó szerve rendelkezik joghatósággal. Az 1107/2006/EK rendelet 14. cikkének (1) bekezdése értelmében a nemzeti végrehajtó szervek csak a tagállamuk területén található repülőterekről induló és oda érkező légi járatok tekintetében felelősek a rendelet végrehajtásáért.

Bevált gyakorlat az előfordulás-alapú megközelítés követése, hasonlóan a 261/2004/EK rendelet tekintetében a panaszoknak a nemzeti végrehajtó szervek közötti megosztásához ([77]).

A repülőtér vezetése által nyújtandó segítséggel kapcsolatos panaszok esetében: az illetékes nemzeti végrehajtó szerv annak a tagállamnak a végrehajtó szerve, ahol az érintett repülőtér található ([78]).

A légi fuvarozó által nyújtandó segítséggel kapcsolatos panaszok esetében: ha az indulási hely valamely tagállamban található, az illetékes nemzeti végrehajtó szervnek az adott tagállam nemzeti végrehajtó szervének kell lennie; ha azonban az indulási hely a tagállamokon kívül található, és a légi járatot engedéllyel rendelkező uniós fuvarozó üzemelteti, az illetékes nemzeti végrehajtó szervnek az első érkezési tagállam nemzeti végrehajtó szervének kell lennie.

A területiség elve azt jelenti, hogy ha egy járat során váratlan esemény következik be, a panaszt kezelő nemzeti végrehajtó szerv kérheti a légi fuvarozó működési engedélyét kiadó tagállam nemzeti végrehajtó szervét, hogy nyújtson segítséget a panasz megoldásához.

Az 1107/2006/EK rendelet 15. cikkének (3) bekezdése értelmében annak a nemzeti végrehajtó szervnek, amelyhez a panasz beérkezik, de nem rendelkezik hatáskörrel annak kezelésére, továbbítania kell azt az ilyen hatáskörrel rendelkező nemzeti végrehajtó szervnek.

Az 1107/2006/EK rendelet hatékony alkalmazásának biztosítása érdekében a nemzeti végrehajtó szerveknek együtt kell működniük és kölcsönösen segíteniük kell egymást annak érdekében, hogy az adott fuvarozóval kapcsolatos panaszok kezeléséért felelős illetékes nemzeti végrehajtó szerv megszerezhesse a panasz megoldásához szükséges információkat (teljes mértékben tiszteletben tartva az adatvédelemre vonatkozó uniós és nemzeti jogszabályokat).

Valamennyi érintett szervezetnek (a légi fuvarozóknak és képviselőiknek, az utazásszervezőknek, a repülőtér vezetésének és a nemzeti végrehajtó szerveknek) minden szükséges intézkedést meg kell tenniük annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek akadálymentes eszközökön keresztül nyújthassák be panaszaikat.

11. **A NEMZETI VÉGREHAJTÓ SZERVEK SZEREPE: A MEGFELELÉS NYOMON KÖVETÉSE ÉS ÉRVÉNYRE JUTTATÁSA**

A nemzeti végrehajtó szerveknek meg kell hozniuk a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogainak tiszteletben tartásához szükséges intézkedéseket. Az 1107/2006/EK rendelet 14. cikkének (1) bekezdése értelmében adott tagállam nemzeti végrehajtó szerve vagy szervei csak a tagállamuk területén található repülőterekről induló és oda érkező légi járatok tekintetében felelősek a rendelet végrehajtásáért.

([77]) E tekintetben lásd a nemzeti végrehajtó szervek között a 261/2004/EK rendelet alapján létrejött megállapodást: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Lásd az 1107/2006/EK rendelet (17) preambulumbekezdését.

Bevált gyakorlat, hogy valamennyi nemzeti végrehajtó szerv proaktívan nyomon követi az 1107/2006/EK rendelet alkalmazását, és elszámoltatja a repülőterek vezetését és a légi fuvarozókat. A nyomonkövetési tevékenységek magukban foglalhatják a repülőtereken és a légi fuvarozóknál végzett rendszeres ellenőrzéseket is; a repülőterek és a légi fuvarozók weboldalainak felülvizsgálatát a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek számára biztosított akadálymentesség és releváns tartalmak szempontjából ([79]). Az uniós légi fuvarozó működési engedélyét kiadó tagállam nemzeti végrehajtó szervének nyomon kell követnie annak az 1107/2006/EK rendelettel kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatait; „eljárási kézikönyveit"; valamint a légi fuvarozó által a rendeletnek való teljes körű megfelelés biztosítása érdekében bevezetett eszközöket és eljárásokat. Különösen figyelemmel kell kísérniük a légi fuvarozók biztonsági szabályait annak biztosítása érdekében, hogy azok kizárólag biztonsági megfontolásokon alapuljanak, és biztosítaniuk kell, hogy a légi fuvarozók más (pl. kereskedelmi) okokból ne csökkentsék a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű utasok számát. Azoknak a nemzeti végrehajtó szerveknek, amelyek a területükön az 1107/2006/EK rendeletnek a légi fuvarozók kereskedelmi gyakorlataihoz, eszközeihez és eljárásaihoz kapcsolódó helytelen alkalmazását észlelték, fel kell hívniuk az uniós légi fuvarozó működési engedélyét megadó tagállam nemzeti végrehajtó szervének figyelmét annak érdekében, hogy a nemzeti végrehajtó szervek (lehetőség szerint) koordinálhassák a jogellenes gyakorlatok megszüntetését célzó intézkedéseket.

Bevált gyakorlat, hogy a nemzeti végrehajtó szervek rendszeresen konzultálnak a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel és az iparágat képviselő szervezetekkel (repülőterek vezetése, légi fuvarozók és utazásszervezők), vagy ezen érdekelt felek képviselőiből álló tanácsadó testületeket hoznak létre. Az ilyen, fogyatékossággal foglalkozó tanácsadó testületek létrehozásakor a nemzeti végrehajtó szervek (a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezeteken kívül) fontolóra vehetik a fogyatékkal élő személyek légi közlekedésének megkönnyítésével foglalkozó, ilyen szervezetekhez nem társult szakértők, valamint a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű, gyakran repülő és a nemzeti végrehajtó szervek számára gyakorlati tanáccsal szolgálni képes nem társult személyek meghívását.

([79]) A Bizottság 2023. november 29-én a 261/2004/EK, az 1107/2006/EK, az 1177/2010/EU, a 181/2011/EU és az (EU) 2021/782 rendeletnek az utasjogok Unión belüli érvényesítése tekintetében történő módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló jogalkotási javaslatot fogadott el (COM(2023) 753 final). Ez arra kötelezné a légi fuvarozókat, hogy állapítsák meg az e rendeletből eredő kötelezettségeik teljesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásminőségi előírásokat, és kétévente tegyenek közzé jelentést a minőségi előírásaik teljesítéséről. Az ilyen jelentések jelentősen segítenék a nemzeti végrehajtó szerveket végrehajtási és nyomonkövetési feladataik ellátásában.